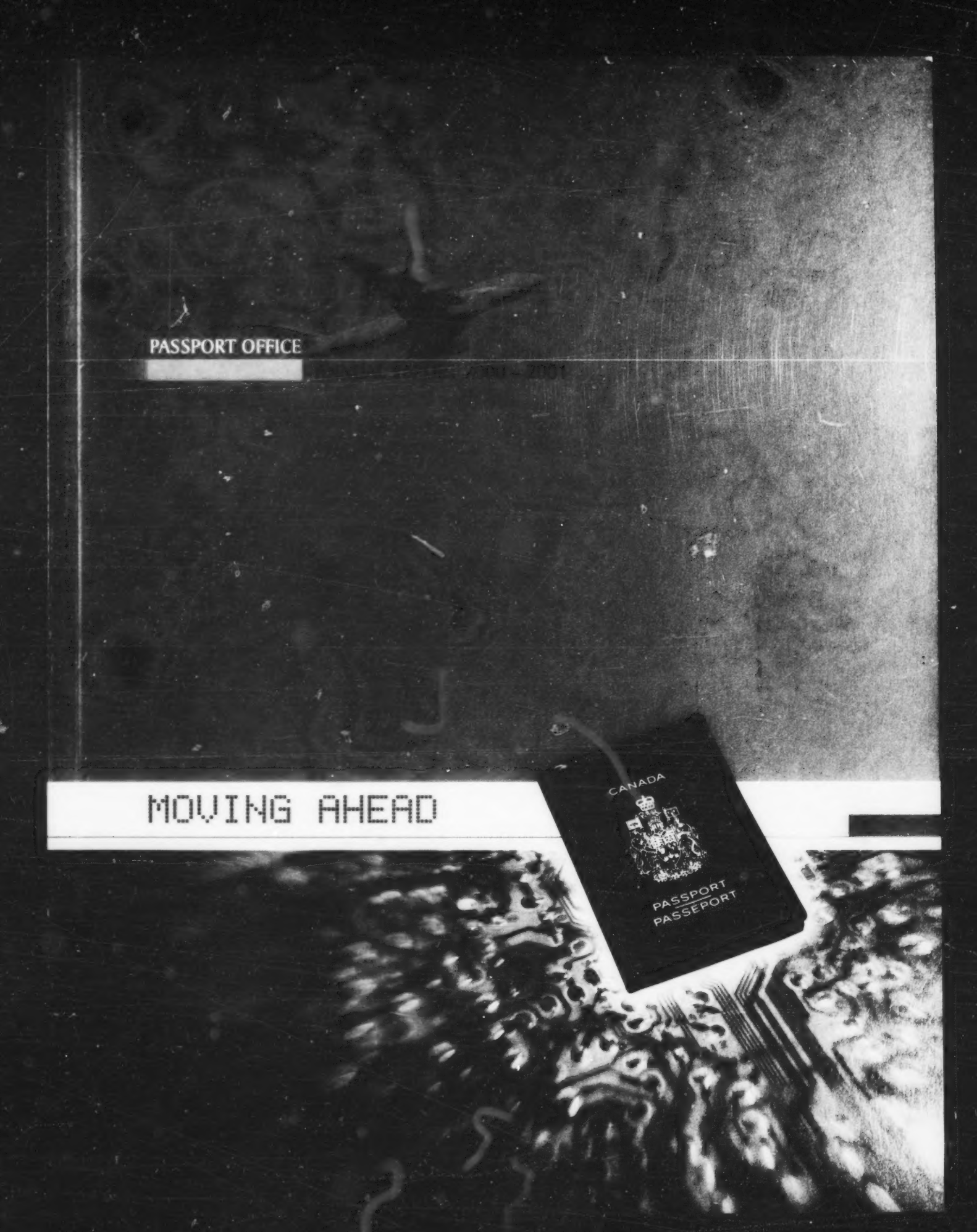

PASSPORT OFFICE
MOVING AHEAD
CANADA
PASSPORT
PASSEPORT

This publication can be viewed or printed in PDF at:
www.ppt.gc.ca

Print copies may be requested by telephone:
(613) 946-9244 Ottawa-Hull Area

or in writing to:
Department of Foreign Affairs and International Trade
Passport Office
Communications
Ottawa, Ontario K1A 0G3

Cat. No E77-2001
ISBN: 0-662-66063-6

© Public Works and Government Services Canada

102-00344/

TABLE OF CONTENTS

Message from the CEO	2
The Organization	4
Our Products and Services	5
Our Service Standards and Performance	8
Our Strategic Achievements	12
Highlights of 2000-2001	14
New Challenges	18
Our Employees	19
Financial Performance	20
Financial Statements	22
Points of Service in Canada	31

Though the world still revolves at the same rate, its inhabitants seem to move at a faster pace. Technology has increased the speed of our lives. Fortunately, new technologies offer more than just speed. As you will see in the following pages, the Passport Office has already embarked on an ambitious process of adopting new technologies for processing images and managing information. Once complete, the application of these technologies will mean more convenient service to Canadians and enhanced integrity for Canadian travel documents. The process hasn't been easy, and it's far from complete, but we are committed to the path we have taken and there is no turning back.

Michael J. Hutton *Chief Executive Officer*

Our clients are behind this initiative. They expect the Passport Office to move ahead with all the improvements we have so far put in place and to make Canadian travel documents quickly and easily accessible without compromising integrity. When we launched our on-line passport application forms, access became easier for everyone, especially for Canadians residing in remote areas. Moving ahead, an electronic version of all our forms will soon be available on the Internet. We also continue to upgrade our automated passport issuing system (IRIS) and to investigate security enhancements that will allow complete passport services on-line.

As is often the case with new technology, the learning curve has been steeper than anticipated. Several transformations of IRIS have been necessary to tailor it to our specifications and to improve ease of use for our staff. The implementation of the IRIS system means a concerted effort on our part to move ahead. There is no doubt about the benefits that IRIS ultimately provides both our employees and the travelling public. The electronic system will enable us to produce passport booklets at central production facilities from applicant information and photographs transmitted electronically from regional offices. This will shorten turnaround time while improving passport security.

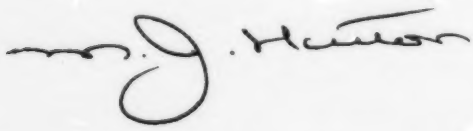
The Passport Office has also undertaken a number of service improvement initiatives. Our new Q-Matic system efficiently prioritizes customers by type of request to reduce waiting times. Already operational in a number of offices, the results have convinced us to implement this system in all regional offices by the end of next year. Our partnership with Canada Post is another initiative to make applying for a passport more convenient. Under this project, selected Canada Post outlets act as receiving agents for passport applications, thus increasing our points of service across the country.

Moving ahead, an electronic version of all our forms will soon be available on the Internet.

The 1999 KPMG study on External Governance recommended a review of the Passport Office's organizational structure. The Executive Committee was restructured and a Management Committee formed. These committees are positive, forward-looking forces to give us new direction and steer us successfully into the next decade.

It is easy to acknowledge that our success is due to outstanding employee performance. But the overwhelming response of personnel to the crises we experienced in 2000-2001 demonstrated what superb employees we have at the Passport Office. The willingness of staff to pitch in to help solve a problem proved that the pillars of this organization are, indeed, the people who work here. Our employees are vital to the success of this organization and I want to thank every one of them on behalf of the Passport Office for their indefatigable dedication and support.

Sincerely,



Michael J. Hutton
Chief Executive Officer

In 1990, in an effort to improve service to Canadians, the Government of Canada designated the Passport Office a special operating agency (SOA) of the Department of Foreign Affairs and International Trade. The SOA status of the Passport Office allows it to operate somewhat like a private sector enterprise. Financing its operations entirely from the fees charged for passports and other travel documents, the Office receives no public funds.

Our Mandate

In 1988, the Secretary of State for External Affairs (now the Department of Foreign Affairs and International Trade) defined the Canadian Passport Order, which charged the Passport Office with the administration of all matters relating to the issuing, revoking, withholding, recovery and use of Canadian passports. The Passport Office also provides guidance to missions issuing passports abroad and supervises all matters relating to Canadian travel documents.

Our Mission

Our fundamental purpose is to facilitate the travel of Canadians throughout the world by providing internationally respected travel documents and services. We also work in alliance with other government agencies to provide secure identification documents and services.

Our Vision

We intend to be a role model of successful, efficient service within government.

Our Values

Competence

We recruit, hire and train for competence. We encourage and recognize high standards of achievement. We get results through sound management practices.

Integrity

We maintain a passport issuing system whose processes are sound. Staffed by reliable people, the system enables us to issue travel documents that are internationally honoured and respected.

Service Excellence

We ask Canadians what their service expectations are, and we aim to meet or exceed them.

New Governance Structure

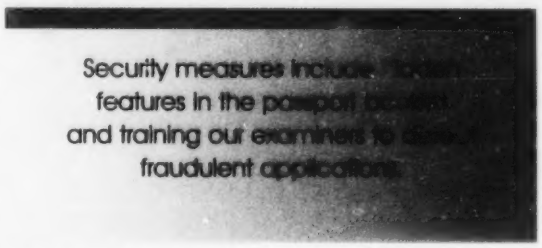
The Passport Office has reorganized to streamline decision making and enhance accountability.

A smaller Executive Committee is responsible for corporate policy and strategic planning and accountable for the operational and fiscal efficiency of the organization. The Committee consists of the Chief Executive Officer, the Coordinator of Operations, the Directors of Financial and Administrative Services; Security, Policy and Entitlement; and Management Services and the Secretary.

The Management Committee is made up of all operational directors, two regional managers and managers from support services to ensure broad cross-functional representation. Its job is to oversee the implementation of decisions made by the Executive Committee, to make recommendations about improving processes and to ensure that the Passport Office meets performance objectives.

Passport Security and Integrity

Canadians make approximately 4 million trips abroad every year. They also make about 14 million overnight visits to the United States, including more than 2.5 million business trips. The relative ease and freedom that Canadians enjoy crossing international borders is due to the high esteem in which the Canadian passport is held. Maintaining the integrity of the passport is of paramount importance to us. We are vigilant about ensuring that all Canadian travel documents conform to or exceed specifications concerning the format, issuance and integrity of international travel documents.



The reputation of the Canadian passport makes it a target for people who want to abuse its privileges. Passport fraud includes attempts to obtain a passport by using another person's identity, by altering the passport booklet, or by counterfeiting the document.

Security measures include hidden features in the passport booklet and training our examiners to detect fraudulent applications.

To assist in the effort to curb imposters and fraudulent passports, all passport holders are required to report any lost or stolen passports to police and the Passport Office. Working closely with Interpol, the Passport Office uses a system to track and report lost or stolen documents. We also participate in international conferences to design strategies for detecting and preventing use of fraudulent travel documents.

Our corporate structure, policies, processes, communications, training and client services are all designed with security as a priority. To keep on top of international security issues, the Passport Office maintains working relationships with the International Civil Aviation Organization and the International Standards Organization. Our Security, Policy and Entitlement division also provides consulting and advisory services to other government departments concerning the security standards of their documents.

The Canadian Passport

There are approximately 8 million valid Canadian passports in circulation. The Passport Office issued about 1.83 million travel documents this year, a nine percent increase from the previous year. An average of about 870 passports are issued every working hour of the day.

Customer Service

We provide service to our customers at 29 public offices. Offices are open to the public at least 7.5 hours a day and for up to 9.5 hours in some metropolitan centres.

Our Web site and our toll-free telephone services operate 24 hours a day, seven days a week.

The Passport Office issued about 1.83 million travel documents this year, a nine percent increase from the previous year.

We provide all of our services in English and in French. We also provide TTY services for people who are deaf or hard of hearing.

Passport applications are available at our 29 public offices, at all Canada Post outlets and franchises or they may be downloaded from our Web site (www.ppt.gc.ca). Forms are available in Braille and in a digitized format for persons with a visual impairment.

Types of Documents

To meet the various travel requirements of our clients, we issue seven types of travel documents.

- The 24-page passport with the navy blue cover is issued to Canadians for business and leisure travel. It accounts for 98 percent of all travel documents issued by the Passport Office.
- The 48-page passport is identical in design to the 24-page passport but its extra pages offer more convenience for frequent travellers such as business people.
- Diplomatic passports are issued to Canadian diplomats, top ranking government officials, diplomatic couriers and private citizens nominated as official delegates to diplomatic international conferences. It is also issued to Members of Parliament and other people representing the Canadian government on official business.
- Special passports are issued to the families of officials if they are also travelling at public expense. The Minister of Foreign Affairs and International Trade determines eligibility for special passports. Although diplomatic and special passports are valid for five years, entitlement ends with the termination of the holder's official status.
- Canadian diplomatic and consular missions may issue emergency passports, on behalf of the Passport Office, to Canadians stranded abroad.
- Refugee travel documents are issued to people determined by Immigration Canada to be refugees under the 1951 United Nations Convention on the Status of Refugees and who are legally landed in Canada. Refugee travel documents are endorsed for travel to all countries except the holder's country of origin. They are valid for two years but may be extended for an additional period of one or two years up to a maximum of five years.
- Certificates of identity are issued to legally landed immigrants who have been permanent residents in Canada for less than three years, are stateless or who are unable to obtain a passport or travel document from their country of origin. The certificate of identity is endorsed for travel to countries specified in the document and valid for not less than one year or more than two years, with one year extensions up to a maximum of three years.

Issued in Canada	1999-2000	[illegible]	[illegible]
Regular Passports	1,658,081	[illegible]	[illegible]
Business Passports	12,886	[illegible]	[illegible]
Special Passports	4,575	[illegible]	[illegible]
Diplomatic Passports	1,659	[illegible]	[illegible]
Certificate of Identity	989	[illegible]	[illegible]
Refugee Travel Documents	4,481	[illegible]	[illegible]
TOTAL	**1,682,671**	[illegible]	[illegible]
Issued at Posts Abroad			
Regular Passports	72,487	[illegible]	[illegible]
Business Passports	11,322	[illegible]	[illegible]
Special Passports	70	[illegible]	[illegible]
Diplomatic Passports	421	[illegible]	[illegible]
Collective Certificates	0	[illegible]	[illegible]
Emergency	994	[illegible]	[illegible]
Letter of Introduction	0	[illegible]	[illegible]
TOTAL	**85,294**	[illegible]	[illegible]
Global Issues			
Regular Passports	1,730,568	[illegible]	[illegible]
Business Passports	24,208	[illegible]	[illegible]
Special Passports	4,645	[illegible]	[illegible]
Diplomatic Passports	2,080	[illegible]	[illegible]
Certificate of Identity	989	[illegible]	[illegible]
Refugee Travel Documents	4,481	[illegible]	[illegible]
Emergency	994	[illegible]	[illegible]
Collective Certificates	0	[illegible]	[illegible]
Letter of Introduction	0	[illegible]	[illegible]
TOTAL	**1,767,965**	[illegible]	[illegible]

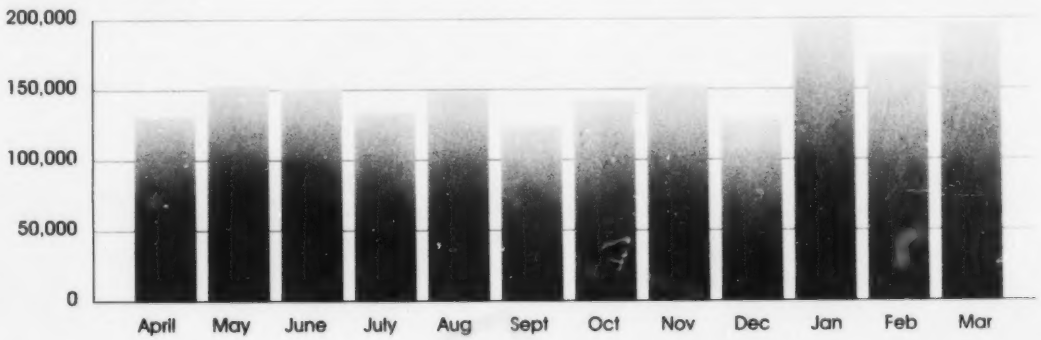
Meeting the Needs of Our Clients

Any Canadian citizen may apply for a passport.

Passport applicants range from young backpackers taking their first trip outside Canada to well-travelled retirees revisiting their favourite holiday destinations. They include business people criss-crossing the globe on sales trips, newlyweds on their honeymoon, diplomats and peacekeepers on assignment and the bereaved travelling overseas to a family member's funeral.

The demand for Canadian passports has fluctuated over the years. The financial climate, international political stability and even weather conditions here at home all play a role. Passport demand in any given year also varies from month to month. It typically increases in the winter months, when many Canadians seek warmer climes.

Passports Issued in Canada 2000-01
Monthly Volume



Passports Issued in Canada and Abroad

Issued in Canada	1999-2000	2000-2001	% Change
Regular Passports	1,658,081	1,803,697	8.07
Business Passports	12,886	14,440	10.76
Special Passports	4,575	8,814	48.09
Diplomatic Passports	1,659	1,692	1.95
Certificate of Identity	989	861	-14.87
Refugee Travel Documents	4,481	5,615	20.2
TOTAL	**1,682,671**	**1,835,119**	**8.31**
Issued at Posts Abroad			
Regular Passports	72,487	67,849	-6.84
Business Passports	11,322	10,598	-6.84
Special Passports	70	66	-6.84
Diplomatic Passports	421	394	-6.84
Collective Certificates	0	0	0
Emergency	994	930	-6.84
Letter of Introduction	0	0	0
TOTAL	**85,294**	**79,836**	**-6.84**
Global Issues			
Regular Passports	1,730,568	1,871,546	7.53
Business Passports	24,208	25,038	3.31
Special Passports	4,645	8,880	47.69
Diplomatic Passports	2,080	2,086	0.29
Certificate of Identity	989	861	-14.87
Refugee Travel Documents	4,481	5,615	20.2
Emergency	994	930	-6.84
Collective Certificates	0	0	0
Letter of Introduction	0	0	0
TOTAL	**1,767,965**	**1,914,955**	**7.68**

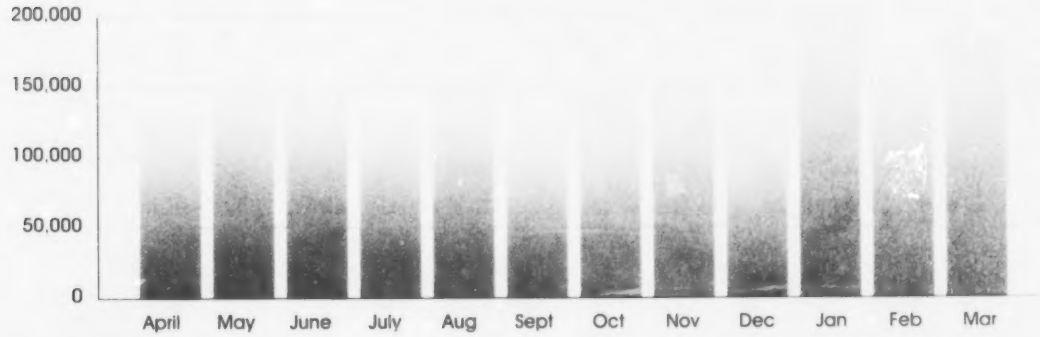
Meeting the Needs of Our Clients

Any Canadian citizen may apply for a passport.

Passport applicants range from young backpackers taking their first trip outside Canada to well-travelled retirees revisiting their favourite holiday destinations. They include business people criss-crossing the globe on sales trips, newlyweds on their honeymoon, diplomats and peacekeepers on assignment and the bereaved travelling overseas to a family member's funeral.

The demand for Canadian passports has fluctuated over the years. The financial climate, international political stability and even weather conditions here at home all play a role. Passport demand in any given year also varies from month to month. It typically increases in the winter months, when many Canadians seek warmer climes.

Passports Issued in Canada 2000-01
Monthly Volume



The Passport Office aims to process passports as quickly as possible and applying in person offers the fastest service. Canadians can apply in person at any of 29 regional offices across the country from St. John's, Newfoundland to Victoria, British Columbia.

Walk-in Service

About 85 percent of all passports are issued to clients who apply in person. We aim to provide passports within five working days from the submission of a completed application and all supporting documents. In 2000-2001, 93.3 percent of all walk-in clients received their passports within five business days, a four-point drop compared to the previous year. Higher-than-usual demand increased processing time and contributed to this drop in performance.

The Passport Office aims to reduce waiting time for walk-in service to 45 minutes on 95 percent of the days we are open to the public. Currently, we serve 70 percent of our clients within that time frame.

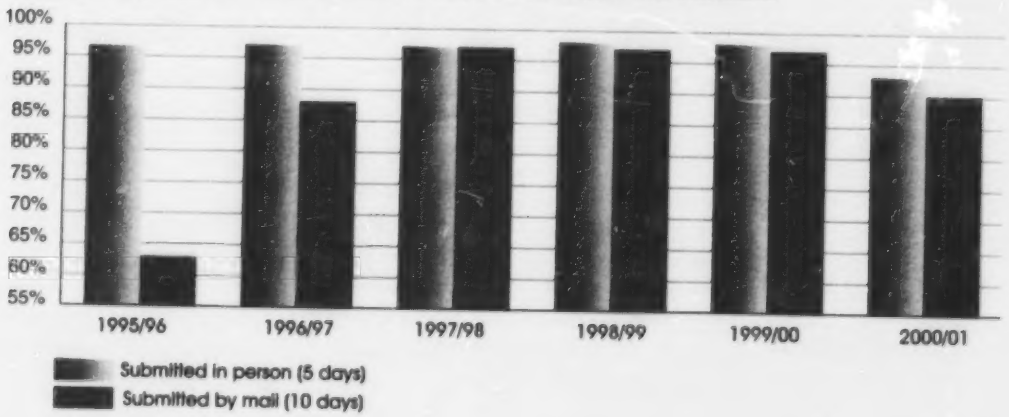
Regional Offices

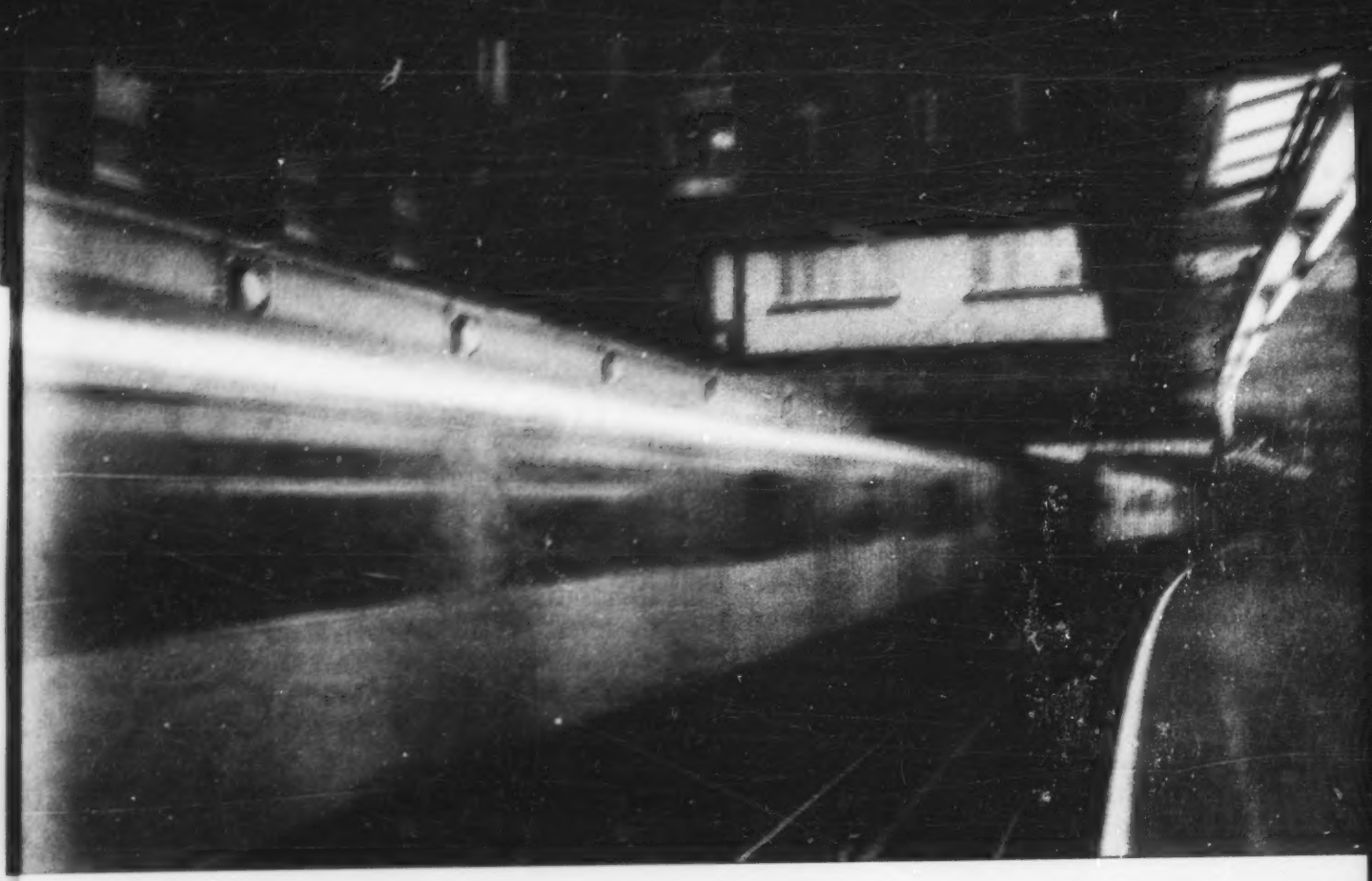
The Passport Office operates 29 public offices administered by four regional directorates: Eastern Operations serves clients in Quebec and the Atlantic provinces, Ontario Operations serves the province of Ontario, Western Operations serves the Prairie provinces and British Columbia and Central Operations handles applications mailed in from across Canada and the United States and walk-in clients in the National Capital Region.

Applicants in Canada's northern territories – Yukon, Northwest Territories and Nunavut – can apply by mail or through their Member of Parliament.

Canadians can apply in person at any of 29 regional offices across the country

Processing Time
Percent of Applications Processed Within 5-day and 10-day Service Standards





The chart below indicates the number of passports issued in each region this year.

Central[1]	388,062
Eastern	349,437
Ontario	621,642
Western	435,676
CANADA	1,803,697

[1] Includes mailed applications

Mail Service

Passport applications can also be submitted by mail. Once the application and all required supporting documents have been received in our office, we aim for a 10-day turnaround. Passports are delivered to applicants by Xpresspost. We estimate that more than 90 percent of mailed applications were processed within the 10-day service objective which represents a decline from last year. This was due to an unusually high peak in demand and resulted in a one-month backlog in the mail service early in 2001. The delay was corrected within three weeks and processing time was reduced to eight days. Our 10-day service standard was met during the rest of the year.

Applications submitted by Canadians residing in the United States are normally processed in eight working days, not including mail or courier delivery times. Passports are returned to US addresses by FEDEX courier.

The chart below indicates the number of passports issued in each region this year.

Regular Passports Issued by Region		
Central	388,042	21.50%
Eastern	369,437	20.50%
Ontario	621,642	34.50%
Western	425,576	23.50%
CANADA	1,803,697	100%

Includes mailed applications

Mail Service

Passport applications can also be submitted by mail. Once the application and all required supporting documents have been received in our office, we aim for a 10-day turnaround. Passports are delivered to applicants by Xpresspost. We estimate that more than 90 percent of mailed applications were processed within the 10-day service objective which represents a decline from last year. This was due to an unusually high peak in demand and resulted in a one-month backlog in the mail service early in 2001. The delay was corrected within three weeks and processing time was reduced to eight days. Our 10-day service standard was met during the rest of the year.

Applications submitted by Canadians residing in the United States are normally processed in eight working days, not including mail or courier delivery times. Passports are returned to US addresses by FEDEX courier.

Special Services

In 1999, the Passport Office began offering Urgent (within one working day) and Express (two working days) services for an extra fee. Now available in 11 regional offices, these services were implemented to meet customer demand for a shorter turnaround time. Urgent and Express services are only available to applicants who apply in person.

Emergency service is also available outside of business hours in cases of illness or death in the immediate family. Other special circumstances may also qualify for emergency service. Applicants must provide documented evidence of urgency, such as airline tickets, and the passport application must meet all requirements.

When a passport is lost abroad, an emergency passport is issued from the nearest Canadian mission.

The Call Centre

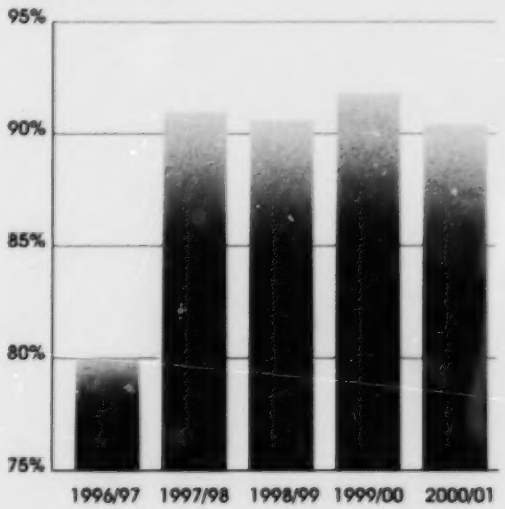
The Passport Office toll-free number (1 800 567-6868) can be dialled from anywhere in Canada. The Computer Telephony Integration (CTI) system provides an automated answering service and directs calls to the call centre located in the region in which the call originates. A local number is provided in the Ottawa-Hull, Montréal, Surrey and Toronto areas.

This year, the Passport Office handled 2,136,261 phone calls including 1,189,234 local calls. Four call centres field calls from Canada and the United States.

The National Capital Call Centre has 20 lines and handles calls originating from the United States. The Ontario Call Centre in Toronto has 28 lines. The Eastern Call Centre in Montréal has 28 lines and handles calls from Quebec, New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island and Newfoundland and Labrador. The Western Region Call Centre in Surrey, British Columbia has 29 lines and handles calls from British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Yukon, Northwest Territories and Nunavut.

The number of lines has not been increased since the servers were initially implemented but additional lines are being considered for fiscal year 2001-2002.

Proportion of Calls Answered by the CTI System



Written Inquiries

In 2000-2001, the Passport Office responded to 29,208 inquiries about passport eligibility requirements, specifications for passport photos, guarantors, application status, name changes and citizenship information. Of these, 27,513 (94 percent) were e-mail messages received through our Web site. In addition to inquiries about passports and the application process, we also received 925 commendations and 32 complaints.

The Web Site

Recognizing the potential of the Internet as a convenient source of information for our clients, the Passport Office created its first Web site in 1996. Since then, we have continually monitored customer visits to measure the effectiveness of the site. Activity is recorded by day of week, hour of day, most active day of the month, and the number of visitor sessions per month and per day. In 2000-2001, the Passport Office Web site received 365,539 hits.

In 2000-2001, the
Web site rece

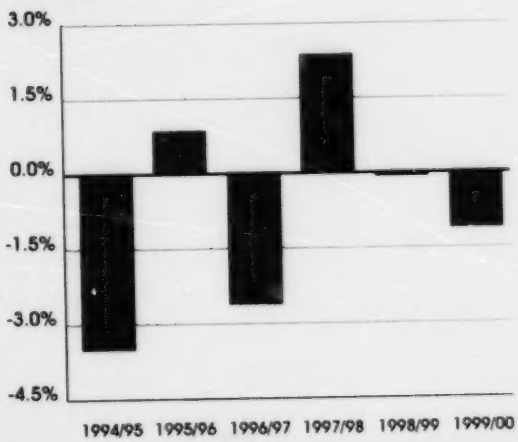
Since application forms for Canadians residing in the United States were first posted on the site in September 2000, some 38,000 forms have been downloaded. Our regular application form for residents of Canada was made available on-line in December 2000. Some 191,215 application forms have been downloaded since that time.

Productivity

The Passport Office has long recognized the need to link its management decisions to the financial health of the organization. Recognizing that labour productivity can be driven by capital investment or by process innovation, the Office has reviewed the way it measures its own labour productivity. The new measure, known as Total Factor Productivity, better reflects the environment in which the Passport Office operates. It also helps the organization identify the factors that contribute to changes in productivity.

In keeping with international passport issuing standards, a large capital investment was made in automating passport issuance in 1994. The result was the automated issuance and production system known as IRIS. First introduced in two regional offices in 1999, full implementation of the system across the country will soon be completed. The benefits of the system will not be realized until requests for renewal passports start to come in (subsequent IRIS issuance) so the trend in productivity has been down. In light of the five-year validity period of a passport, the first IRIS renewals are expected to be issued in 2003-2004.

Total Factor Productivity
Economic Analysis
% change in TFP



OUR STR

In the 1997-1998 fiscal year, the Passport Office drew up a long-term strategic plan to chart the organization's direction over a five-year period. The result was the *Passport Office Strategic Plan 1997-1998 to 2000-2001*. A framework of current and future business, the Strategic Plan supports our corporate vision of improved finances, security, customer service, employee morale, and cost-effectiveness. Formulated with input from over 40 Passport Office managers, external advisors, various surveys, reports and recommendations, the Plan identified four strategic imperatives:

- To exploit the concept of alternative service delivery to its full potential;
- To provide skills, information and processes to improve decision making;
- To accelerate the application of technology to our processes;
- To re-engineer the passport application process.

A multi-year action plan was drawn up to establish objectives, identify resources and determine the timelines required to achieve each imperative. We have achieved our goals while maintaining our commitment to service, security and cost management. As the final year of our Strategic Plan draws to a close, the results obtained are outlined on the following page.

Strategic Imperative	Description	Progress 2000-01
Exploit alternative service delivery *Objective:* To increase convenience and access for applicants.	Partnership with Canada Post: Canada Post authorized as passport application receiving agent, increasing access to our services.	In January 2001, 15 additional Canada Post outlets, located mainly in urban areas, joined the pilot project.
	Passport On-Line (POL): part of the overall Government of Canada initiative to provide information and services on-line.	Now in its first phase of development, applicants can download passport application forms from the Passport Office Web site. Planning underway for next phase: applying on-line.
	CANPASS: partnership with Canada Customs and Revenue Agency to expedite border crossing for frequent air travellers by means of a card coded with personal information and biometric details	Currently available at Vancouver airport. National implementation postponed.
Improve decision making *Objective:* To augment efficiency in decision making and to improve management capability	Revised strategic planning framework to improve planning activities	Deployed
	Implementation of a new management structure to increase overall management effectiveness	Creation of a Management Committee
Accelerate the application of technology *Objective:* To enhance Passport Office operational efficiency	IRIS (The Data-Capture and Retrieval Passport Issuing System)	Full implementation being completed
	Centralizing passport production in Hull and Toronto	Launch scheduled for Winter 2002
	Q-Matic: a queue-management system that reduces waiting time at public counters	Operating in 17 offices
Re-engineer the passport application process *Objective:* To provide more convenient service	Urgent and Express services pilot project	Pilot project ongoing
	Development of new application forms	Re-design of forms completed. New forms are available on the Passport Office Web site.
	Development of a system for on-line verification of citizenship status	Discussions are underway with the 13 provincial and territorial registries and Citizenship and Immigration Canada

Partnership for Improved Service

With its extensive network of service outlets, Canada Post is ideally suited to help the Passport Office increase the number of our points of service. Recognizing the mutual benefits of a partnership, the Passport Office and Canada Post soon arrived at a memorandum of understanding.

In mid-January 2001, fifteen postal outlets in Montréal, Toronto, Windsor and Ottawa began to accept completed passport applications. Fifteen more outlets will offer the service beginning in the fall of 2001.

As receiving agents, Canada Post officers review the submitted application to ensure it is duly completed and that all the required supporting documents are included. Applicants pay a $10 handling fee to Canada Post for the service. The application is then forwarded to the Passport Office for processing. The newly-issued passport and original documents are sent to the applicant within seven working days.

The project has been jointly promoted by the Passport Office and Canada Post. Some 3,500 applications have been submitted since it was launched, and the feedback has been overwhelmingly favourable.

The Alternative Service Delivery section spearheaded the Canada Post project and continues to investigate other government agencies for potential partnerships.

Secure Cards

A Passport Office-Citizenship and Immigration Canada (CIC) partnership project was originally conceived to come up with a common card format for producing CIC's permanent resident citizenship card, a passport card and other secure cards for other government departments. Funding to build and operate our in-house secure card production centre was to have been provided through the partnership with CIC. However, the project has been indefinitely postponed.

We have maintained our partnership with Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) for the Expedited Passenger Processing Services (CANPASS) initiative. This is an automated means of expediting border crossing for frequent air travellers. A card coded with personal information and biometric details (fingerprints or hand geometry) is swiped to confirm the cardholder's identity and citizenship. The information is transferred electronically to the CANPASS Registration Centre to approve entry.

The pilot project still operates at the Vancouver airport where response has been positive. However, due to the expense of implementing the system, CCRA has put the project on hold.

The Passport Office continues to study the potential of a passport card. Used in conjunction with the passport booklet or by itself, the automated card system would simplify border crossing, particularly at heavily frequented US-border-crossing points.

The Data-Capture and Retrieval Passport Issuing System (IRIS)

In 1994, the Passport Office made a large capital investment to implement the automated passport issuing system we call IRIS. The IRIS system combines enhanced security with sophisticated photo-scan and reliable data-capture and retrieval capabilities. IRIS responds to client requests for greater convenience, more flexible service delivery and allows for the development of a more sophisticated passport booklet.

Examiners have received training to prepare them for an all-IRIS office. In the meantime, as we work to fine-tune the automated system, passports can still be processed manually when necessary. The rollover to IRIS began in the Spring of 1999. By March 2000, about one third of the offices were equipped with the electronic system.

The IRIS system combines [illegible] security with sophisticated [illegible] scan and reliable data [illegible] retrieval capabilities.

This year, 28 of our 29 offices were fully IRIS-functional and 78 percent of all passports were issued using the automated system. Our new office in Richmond, BC is the first to operate exclusively with IRIS. The implementation process is on schedule and beginning in June 2001, all passports issued in Canada will be processed using IRIS.

With IRIS, examiners input applicant information, scan the applicant's photo, the guarantor's declaration and the documentary proof of citizenship and store them in the electronic data-capture and retrieval system while the applicant waits.

But the real benefits of IRIS will be realized when the first IRIS-processed passports are due for renewal beginning in 2004. When the passport is about to expire, a new passport can be re-issued by retrieving the stored data. The applicant will no longer have to re-submit the required birth or citizenship documents. Canada now enjoys international recognition as a leader in the technological development of passport design and processing systems.

Print Production Centres

Two central print production centres – in Hull and Toronto – will soon replace on-site printing facilities in regional offices. Data captured in regional offices will be transmitted electronically to a print centre where the passport will be produced and mailed directly to the applicant. IRIS makes this streamlined system and the reduced turnaround time possible.

IRIS makes this streamlined system and the reduced turnaround time possible.

The new print technology and its security features will be virtually impenetrable to forgers.

The two print production centres are scheduled to begin production by the end of 2001. By Spring 2002, the two centres should be fully operational.

The Five Nations Virtual Secretariat

Since 1994, Canada has been a member of the Five Nations Conference, which brings together the passport agencies of the United Kingdom, the United States, Australia, New Zealand and Canada to discuss common concerns and issues. The Conference is a forum to consider these matters and to share ways of doing business.

Meeting more often than once a year is not an option so Canada proposed a common secure Web site that would allow member nations to exchange information in a virtual forum. We also offered to set it up and maintain it. The Virtual Secretariat was officially launched on November 1, 2000.

Engineered to be both a document repository and an on-line discussion forum, the Virtual Secretariat is accessible only to members 24 hours a day. This allows participants to enter queries, comments and replies during their regular working hours without having to resort to middle-of-the-night conference calls.

The site administrator monitors the site daily. Of the 30 eligible participants, 20 members have registered for access to the site so far. Still in its early stages, the full potential of the site has yet to be realized. Progress of the virtual forum is evaluated quarterly by the Five Nations.

New Application Forms

Three years ago, the Passport Office began the daunting task of re-designing our forms to make them easy to download from the Web site. The new format allows the forms to be printed on letter-size paper.

The new forms for Canadians residing in the United States were the first available on-line in September 2000. The hard copy was released in December along with electronic and hard copies for other forms. By February 2001, the new forms were in use throughout the Passport Office. We are now in the process of supplying Canada Post outlets with the new forms.

All 16 passport forms have now been redesigned and will be published in hard and electronic versions by January 2002.

The Backlog

The demand for passports peaks each year during the winter months. In early 2001, peak demand was higher than usual and, combined with a slowdown caused by the introduction of IRIS, this resulted in an unprecedented backlog at the Hull production centre. Our normal 10-working-day turnaround time stretched out to 29 days. This, in turn, led to a flood of calls and e-mail inquiries from applicants wondering why their passports were not ready.

To address this extraordinary situation, emergency measures were implemented. Examiners worked extended hours including weekends. Call Centre staff was increased to deal with the overload of inquiries and examiners were brought in from Montréal to help out in the production centre. Thanks to such efforts on the part of Passport Office staff, processing time was restored to our 10-day service standard within three weeks.

The Passport Recall

In November 2000, passports issued by the North York office were printed with bar codes that were not machine-readable. When the error was discovered, the Passport Office moved to recall and reissue 10,000 passports. Canadian missions abroad and foreign authorities were immediately informed and databases were created to develop, print and mail out recall letters. Space had to be located and rented to set up a temporary production area where clients could be served with a minimum of inconvenience. Once again, staff rallied together in an amazing demonstration of teamwork and the situation was soon rectified.

Government On-Line/ Passport On-Line

Government On-Line (GOL) is the government-wide initiative to provide Canadian citizens and businesses with comprehensive electronic access to government services. This multi-year project aims to make all federal government departments and agencies accessible through a single common Web site by April 2004.

This Internet gateway will provide all Canadians with access to government information and services directly from their home, school or business computer. The Web site will also offer a window on Canada's diverse culture and environment, not only for Canadians but also for people around the world.

The GOL initiative includes the development of pathfinder projects that will serve as the first phase of on-line services. The Passport Office has been chosen the pathfinder project for the Department of Foreign Affairs and International Trade.

Thanks to the security measures of the Passport On-Line initiative, currently being developed, Canadians will soon have the convenience of applying for travel documents on-line. Overall transaction time will be reduced and access to passport services for those living in remote areas or outside the country will be increased. The Government of Canada is providing $1.6 million in funding for this project.

The Internet also makes possible other initiatives, such as the development of an on-line system for verifying citizenship and birth records. The Passport Office has initiated discussions with Citizenship and Immigration Canada and the 13 provincial and territorial vital statistics registrars to develop a system for verifying citizenship on-line. On-line verification of birth records will help eliminate fraud.

Discussions are also underway with the private sector to develop a secure on-line payment system linked to the Passport Office financial management system (PASSAP).

Queue Management System

IRIS counter transactions take an average of eight minutes but more complex applications can take longer, thus increasing waiting times for other clients. Our new Q-Matic system for efficiently prioritizing customer needs and allocating staff has now been implemented in 17 regional offices.

The system includes a ticket printer, counter information, electronic displays, and a computer workstation. A coordinator analyzes the complexity of each application for customers in the queue and determines the best way of processing them. Finally, the coordinator directs each customer to the examiner who can best serve him or her. Eventually, every passport office with four or more counters will be equipped with the Q-Matic system.

The Q-Matic software creates a statistical database of transaction and waiting times and peak volumes over the course of the day, week, and month. This provides managers with a global view of their operations and permits analysis of walk-in traffic in order to anticipate peak service demand. Management training for implementation is now underway.

This year, the Passport Office employs 989 people, an 18 percent increase over last year.

The recent increase in staff is the result of the increase in demand for passports, with the accompanying increase in the volume of written and telephone inquiries, and the implementation of IRIS.

The new print production centres will also require more employees as will the Government On-Line initiative and alternative service delivery projects.

The Passport Office views staff training as a key investment that will generate benefits in years to come. More than 95 percent of our training budget is directed to employees in the support, junior and middle levels. In a recent employee survey, employees said they wanted an environment of personal growth in order to make a positive contribution to the organization.

Our Awards and Recognition Program recognizes long service, outstanding performance, meritorious contributions and practical suggestions. The merit and innovation awards are determined through a peer-review process. We have also implemented a number of progressive people management programs, including alternative work options that allow employees a degree of flexibility in arranging their working schedule to balance work, home life and health.

The skill and expertise of our employees is due, in part, to the commitment the Office has made to training and development. We strongly encourage our employees to suggest ways to improve productivity, service delivery and the administration of the organization.

The skill and expertise of our employees is due, in part, to the commitment the Office has made to training and development.

Years of Service

Two hundred and seventy employees have worked with the Passport Office for more than a decade. The number of staff members who have been with us for more than 10 years is an indication of a mutually satisfactory working relationship.

25 Years of Service

Brigitte Boudreault
Paul Cavanagh
Céline Donaldson
Guy Dufort
Brenda Helferty
Judy Kessler
Peter Ridder
Donna Weatherall

30 Years

Françoise Benoit
Susan Laewen
Paul Langlois
Denise Loyer

35+ Years

Barbara Badali
Betty Cameron

Passport Office Revolving Fund

As a special operating agency with a revolving fund, the Passport Office finances its operations entirely from revenues generated by fees received for the provision of travel documents.

The financial statements of the Passport Office Revolving Fund have been prepared in accordance with the Treasury Board policy on revolving funds and the reporting standards and requirements of the Receiver General for Canada. These financial statements are the responsibility of the managers of the Fund.

Some of the information included in these statements is based on best estimates and gives due consideration to materiality. To meet this reporting responsibility, the Fund maintains a centralized record of financial transactions that is consistent with information submitted in ministerial statements and the Public Accounts of Canada. The Directorate responsible for the Passport Office Revolving Fund, Financial and Administrative Services, complies with departmental financial management and accounting policies. By adhering to financial management and internal accounting controls, the Fund provides reasonable assurance that transactions are recorded and executed in accordance with its authority and that its assets are safeguarded.

Management Report

As illustrated in the Statement of Operations (Table 1), at the end of the 2000-2001 fiscal year, the Passport Office had a loss of $11.2 million compared with a loss of $2.9 million for the 1999-2000 fiscal year. This situation has been principally caused by an inability to obtain approval for a fee increase at the appropriate juncture in the Passport Office's four-year revolving fund cycle and by massive investments in technology over the years. While the first returns of these investments will have a positive impact on our finances in the medium term, additional measures to reach the break-even point have been nevertheless deployed: a freeze on any office expansions and a review of internal processes to increase productivity and revenues.

In fiscal year 2000-2001, revenues are 10 percent, or $6.7 million, higher than those in the previous year. This corresponds to a 10 percent increase in the number of documents issued.

Expenditures are 22 percent or $15.0 million higher than in 1999-2000. This variance is explained in large part by:

a) an increase in salaries and employee benefits of $8.1 million and an additional 114.44 full-time equivalents (FTEs), an increase of 14.2 percent from last year;

b) an increase of $4.1 million in amortization, primarily related to IRIS;

c) increases of $1.0 million in passport materials and application forms, and $781,000 in information costs, primarily caused by increases in the number of documents issued.

The net financial resources provided by operating activities are $10.3 million and the net investing activities total $9.6 million. This results in net financial resources provided totalling $0.7 million. During the year, other financing was provided by a loan of $7.87 million and the return of a previous transfer of the Revolving Fund accumulated surplus of $5.75 million. This other financing, combined with the above net financial resources of $0.7 million, resulted in an increase in the Accumulated Net Charge Against the Fund's Authority (ANCAFA) account at year end to $30.1 million.

The Balance Sheet presents the assets, liabilities and equity. Net capital assets have increased by $2.6 million. Current liabilities have increased by $13.8 million and long-term debt by $8.7 million. With the Office's ANCAFA account at $30.1 million and the accumulated surplus at $39.1 million, the equity decreases to $9.0 million.

APPROVED BY

Pierre R. Bélisle
Director, Financial and Administrative Services

Michael J. Hutton
Chief Executive Officer

FINANCIAL STATEMENTS

Passport Office Revolving Fund

Year Ended March 31, 2001

AUDITORS' REPORT TO ASSISTANT DEPUTY MINISTER, CORPORATE SERVICES, PASSPORT AND CONSULAR AFFAIRS

We have audited the Balance Sheet of the Passport Office Revolving Fund as at March 31, 2001 and the Statements of Operations, Accumulated Surplus and Cash Flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the management of the Passport Office Revolving Fund. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

Except as explained in the following paragraph, we conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

Since we were appointed auditors of the Fund after March 31, 2000, we were not present at the physical inventory count at the beginning of the year and we have not been able to satisfy ourselves as to inventory quantities at that date by other auditing procedures. Accordingly, we were unable to determine whether adjustments to passport materials and application forms expense and net loss for the year and opening accumulated surplus might be necessary.

In our opinion, except for the effect of adjustments, if any, which might have been determined to be necessary had we been able to observe the physical inventory count at the beginning of the fiscal year as described in the preceding paragraph, the Statements of Operations, Accumulated Surplus and Cash Flows present fairly, in all material respects, the results of operations and cash flows of the Fund for the year then ended in accordance with the accounting principles for revolving funds of the Government of Canada as described in Note 2. Further, in our opinion, the Balance Sheet presents fairly, in all material respects, the financial position of the Fund as at March 31, 2001 in accordance with the accounting principles for revolving funds of the Government of Canada as described in Note 2.

KPMG, Chartered Accountants

Ottawa, Canada
June 8, 2001

Balance Sheet March 31, 2001, with comparative figures for 2000

(In thousands of dollars)

	2001	2000
Assets		
Current assets:		
Accounts receivable:		
Government of Canada	$ 1,319	$ 971
Outside parties	88	185
Inventories	2,998	2,224
Prepaid expenses	50	71
	4,455	3,451
Capital assets (note 4):		
At cost	16,106	13,971
Less accumulated amortization	11,901	10,981
	4,205	2,990
Other capital assets (note 4):		
Technology Enhancement Plan Project	33,332	30,879
Other capital projects	16,161	11,185
	49,493	42,064
Less accumulated amortization	10,418	3,410
	39,075	38,654
	$ 47,735	$ 45,095
Liabilities and Equity of Canada		
Current liabilities:		
Accounts payable and accrued liabilities:		
Government of Canada	$ 15,322	$ 4,071
Outside parties:		
Accounts payable	5,266	3,350
Vacation pay	1,435	931
Retroactive salaries	176	797
Contractors' holdbacks	628	204
Deferred revenues	1,205	1,044
Current portion of employee termination benefits	780	625
	24,812	11,022
Long-term:		
Employee termination benefits	6,050	5,239
Loan payable (note 5)	7,870	
	13,920	5,239
Equity of Canada (note 6):		
Accumulated net charge against the Fund's authority	(30,052)	(15,676)
Accumulated surplus	39,055	44,510
	9,003	28,834
Commitments (note 7)		
	$ 47,735	$ 45,095

See accompanying notes to financial statements.

Statement of Operations Year ended March 31, 2001, with comparative figures for 2000

(In thousands of dollars)

	2001	2000
Revenue:		
Fees earned	$ 70,660	$ 64,308
Miscellaneous	598	238
	71,258	64,546
Expenses:		
Salaries and employee benefits	43,318	35,213
Provision for employee termination benefits	1,088	1,039
Amortization of capital assets	7,928	3,471
Passport materials and application forms	6,580	5,556
Professional and special services	4,667	4,902
Passport operations at missions abroad	4,447	4,447
Accommodation	4,401	3,920
Freight, express and cartage	2,516	2,323
Printing, stationery and supplies	2,103	1,420
Telecommunications	1,321	1,547
Information	1,271	490
Travel and removal	1,011	976
Repair and maintenance	987	1,561
Postal services and postage	520	336
Rentals	159	181
Miscellaneous	76	85
Interest	70	–
Loss on disposal of capital assets	–	17
	82,463	67,484
Net loss	$ (11,205)	$ (2,938)

Statement of Accumulated Surplus

Year ended March 31, 2001, with comparative figures for 2000

(In thousands of dollars)

	2001	2000
Balance, beginning of year	$ 44,510	$ 47,448
Net loss	(11,205)	(2,938)
	33,305	44,510
Return of previous transfer of the Revolving Fund accumulated surplus (note 3)	5,750	–
Balance, end of year	$ 39,055	$ 44,510

See accompanying notes to financial statements.

Statement of Cash Flows

Year ended March 31, 2001, with comparative figures for 2000

(In thousands of dollars)

	2001	2000
Cash provided by (used in):		
Operations:		
Net loss	$ (11,205)	$ (2,938)
Add:		
Provision for termination benefits	1,088	1,039
Amortization of capital assets	7,928	3,471
Loss on disposal of capital assets	–	17
	(2,189)	1,589
Changes in current assets and liabilities	12,786	2,332
Payments on and change in provision for employee termination benefits	(277)	(569)
	10,320	3,352
Investments:		
Capital assets acquired	(9,564)	(10,743)
Financing:		
Loan payable	7,870	–
Return of previous transfer of the Revolving Fund accumulated surplus (note 3)	5,750	–
	13,620	–
Net financial resources provided and change in the accumulated net charge against the Fund's authority account, during the year	14,376	(7,391)
Accumulated net charge against the Fund's authority account, beginning of year	15,676	23,067
Accumulated net charge against the Fund's authority account, end of year	$ 30,052	$ 15,676

See accompanying notes to financial statements.

Notes to Financial Statements Year ended March 31, 2001

(In thousands of dollars)

1. Authority and purpose:

The Passport Office Revolving Fund (the Fund) was established in 1969 to provide for the issue of appropriate travel documents to Canadian citizens and to certain permanent residents of Canada who are unable to obtain valid passports from their country of origin. The *Revolving Fund Act* authorized the operation of the Fund.

The Fund has a continuing non-lapsing authority from Parliament to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital acquisitions and temporary financing of accumulated operating deficits, the total of which is not to exceed $4,000 at any time. An amount of $746 representing net assets assumed by the Fund and assets contributed to the Fund were charged to this authority when the Fund became budgetary in 1981.

2. Significant accounting policies:

(a) Inventories:
The inventory of materials and supplies is carried at cost.

(b) Capital assets:
Capital assets are recorded at cost and amortized from the year of acquisition on a straight-line basis over their estimated useful lives as follows:

[illegible]	[illegible]
Leasehold improvements	Term of lease
Furniture	10 years
Electronic data processing (EDP) equipment	5 years
Other machines and equipment	10 years

(c) Other capital assets:
Effective April 1, 1994, all expenditures associated with the Technology Enhancement Plan (TEP) are capitalized. The project costs have been separated in four categories, which are amortized on a straight-line basis over the useful life of each category as follows:

[illegible]	[illegible]
Machines and equipment	10 years
System	10 years
Furniture	10 years
Electronic data processing (EDP) equipment	4 years

(c) Other capital assets (continued):
All project costs for the other capital projects are amortized on a straight-line basis over the useful life of the project.

(d) Employee termination benefits:
Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada, as provided for under collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

(e) Pension plan:
Employees of the Passport Office are covered by the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. Under present legislation, contributions made by the Passport Office to the Plan are limited to an amount equal to the employee's contributions on account of current service. These contributions represent the total pension obligations of the Passport Office and are charged to operations on a current basis. The Passport Office is not required under present legislation to make contributions with respect to actuarial deficiencies of the Public Service Superannuation Account and/or with respect to charges to the Consolidated Revenue Fund for the indexation of payments under the *Supplementary Retirement Benefits Act*.

(f) Use of estimates:
The preparation of financial statements in conformity with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities and disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of revenue and expenses during the period. Actual results could differ from those estimates.

(g) Revenue recognition:
Revenues from passport fees are prepaid on application and accounted for on an accrual basis. Deferred revenues represent fees received for which the services have not yet been provided as of the year-end.

3. Transfer of the Revolving Fund accumulated surplus:

Pursuant to Treasury Board Decision 828716 dated February 8, 2001, there was a refund of $5,750 for previous transfer of the Revolving Fund accumulated surplus to the Consolidated Revenue Fund. The transfer was recorded directly to accumulated surplus and accumulated net charge against the Fund's authority.

4. Capital assets and accumulated amortization:

Capital assets	Balance, beginning of year	Acquisitions	Disposals	Balance, end of year
Leasehold improvements	$ 3,298	$ –	$ –	$ 3,298
Furniture	2,318	–	–	2,316
EDP equipment	5,827	1,651	–	7,478
Other machine and equipment	2,528	484	–	3,012
	$ 13,971	$ 2,135	$ –	$ 16,106

Accumulated amortization	Balance, beginning of year	Acquisitions	Disposals	Balance, end of year
Leasehold improvements	$ 3,298	$ –	$ –	$ 3,298
Furniture	1,079	138	–	1,217
EDP equipment	4,594	644	–	5,238
Other machine and equipment	2,010	138	–	2,148
	$ 10,981	$ 920	$ –	$ 11,901

Other capital assets	Balance, beginning of year	Acquisitions	Disposals	Balance, end of year
Technology Enhancement Plan Project	$ 30,879	$ 2,453	$ –	$ 33,332
Other capital projects	11,185	4,976	–	16,161
	$ 42,064	$ 7,429	$	$ 49,493

Accumulated amortization	Balance, beginning of year	Acquisitions	Disposals	Balance, end of year
Technology Enhancement Plan Project	$ 533	$ 3,677	$ –	$ 4,210
Other capital projects	2,877	3,331	–	6,208
	$ 3,410	$ 7,008	$ –	$ 10,418

5. Loan payable:

Pursuant to Treasury Board Decision 828716 dated February 8, 2001, the Passport Office received an amount of $7,800 as a loan from the Department of Foreign Affairs and International Trade. The initial amount and interest in the amount of $1,177 are repayable as follows:

2003 – 2004	$ 4,500
2005 – 2006	$ 4,477

6. Equity of Canada:

(a) Accumulated net charge against the Fund's authority:
Accumulated net charge against the Fund's authority is the cash position of the Revolving Fund, held by the Government on behalf of the Revolving Fund.

(b) Accumulated surplus:
The accumulated surplus is an accumulation of each year's surpluses including the absorption of the opening net assets of $746 upon establishment of the Revolving Fund.

7. Commitments:

The Passport Office rents office premises under long-term operating leases, which expire in 2010. Future minimum lease payments by year and in aggregate are approximately as follows:

2002	$ 4,440
2003	$ 4,049
2004	$ 2,308
2005	$ 1,238
2006 and thereafter	$ 2,353
	$ 14,388

8. Related party transactions:

Through common ownership, the Passport Office is related to all Government of Canada created departments, agencies and Crown corporations. Payments for passport operations at missions abroad, accommodation and legal services are made to related parties in the normal course of business.

9. Insurance:

The Passport Office does not carry insurance on its property. This is in accordance with the Government of Canada policy of self-insurance.

10. Income taxes:

The Passport Office is not subject to income taxes.

POINTS OF SERVICE IN CANADA

Alberta

Harry Hays Building
Suite 254
220-4th Avenue South East
*Calgary

Canada Place Building
Suite 160
9700 Jasper Avenue
*Edmonton

British Columbia

Suite 135
8011 Saba Road
Richmond

Suite 900
13401-108th Avenue
Surrey

Sinclair Centre
Suite 200
757 Hastings Street West
*Vancouver

Scotiabank Building
5th Floor
747 Fort Street
*Victoria

Manitoba

Suite 400
433 Main Street
*Winnipeg

New Brunswick

Frederick Square
Suite 470
77 Westmorland Street
*Fredericton

Newfoundland and Labrador

TD Place
Suite 702
140 Water Street
St. John's

Nova Scotia

Maritime Centre
Suite 1508, 15th Floor
1505 Barrington Street
*Halifax

Ontario

Standard Life Building
Suite 330
120 King Street West
*Hamilton

The Delphi
Suite 405
101 Frederick Street
*Kitchener

Suite 201, 2nd Floor
400 York Street
*London

Suite 305
Brampton Civic Centre
150 Central Park Drive
Brampton

Joseph Shepard Building
Suite 380, 3rd Floor
4900 Yonge Street
North York

C.D. Howe Building
Level C, East Tower
240 Sparks Street
*Ottawa

Landmark Building
6th Floor
43 Church Street
*St. Catharines

Suite 210, 2nd Floor
200 Town Centre Court
Scarborough

Royal Insurance Building
Suite 302
28 Cumberland Street North
*Thunder Bay

Suite 300
74 Victoria Street
Toronto

CIBC Building
Suite 1010
100 Ouellette Avenue
*Windsor

Quebec

Place du Centre
Commercial Level 2
200 Promenade du Portage
*Hull

Immeuble Saint-Michel
Suite 408
3885 Harvey Boulevard
Jonquière

Suite 500, 5th Floor
3 Place Laval
Laval

Complexe Guy-Favreau
Suite 803, West Tower
200 René-Lévesque
Boulevard West
*Montréal

Belle Cour Tower,
Place de la Cité
Suite 2410, 4th Floor
2600 Laurier Boulevard
*Sainte-Foy

Suite 112
3300 chemin Côte Vertu
Saint-Laurent

Saskatchewan

CIBC Tower, Suite 350
1800 Hamilton Street
*Regina

Federal Building
Suite 405
101-22nd Street East
*Saskatoon

Mail-In Service

The Passport Office
Department of Foreign Affairs
and International Trade
Ottawa, Ontario K1A 0G3
Canada

Certificate of Identity

Level 2, Place du Centre
200 Promenade du Portage
Hull, Quebec

Enquiries

Local calls from
Ottawa-Hull and area
(819) 994-3500

Montréal and area
(514) 283-2152

Toronto and area
(416) 973-3251

Vancouver and area
(604) 586-2500

Toll free 1 800 567-6868
TTY (For deaf or hard
of hearing persons)
Ottawa-Hull and area
(819) 994-3560
Toll Free 1 866 255-7655

Web site: www.ppt.gc.ca

** Indicates offices where bilingual services are offered*

BUREAU DES PASSEPORTS

EN ROUTE VERS L'AVENIR

Cette publication peut être visualisée ou imprimée en PDF à
l'adresse suivante : www.ppt.gc.ca

Il est possible d'obtenir des exemplaires de ce rapport
en composant le numéro de téléphone
(613) 946-9244 (région d'Ottawa-Hull),
ou en écrivant à l'adresse suivante :
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
Bureau des passeports
Communications
Ottawa (Ontario) K1A 0G3

N° de catalogue : E77-2001
ISBN : 0-662-66053-6

© Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

TABLE DES MATIÈRES

Message du président-directeur général	2
L'organisation	4
Nos produits et services	5
Nos normes de service et notre rendement	8
Nos réalisations stratégiques	12
Points saillants de 2000-2001	14
Nouveaux défis	18
Notre personnel	19
Rendement financier	20
États financiers	22
Points de service au Canada	31

Même si la Terre continue de tourner au même rythme, on dirait que ses habitants, eux, se déplacent plus rapidement. En effet, la technologie a accéléré notre rythme de vie, mais heureusement, la vitesse n'est pas son seul avantage. Comme vous pourrez le lire dans les prochaines pages, le Bureau des passeports a déjà entrepris une ambitieuse démarche pour adopter de nouvelles technologies de traitement d'images et de gestion de l'information. Une fois qu'elles seront mises en œuvre, ces technologies se traduiront par des services encore plus pratiques pour la population canadienne et par des documents de voyage canadiens dont l'intégrité sera accrue. La route a été semée d'embûches et nous sommes encore loin du but, mais nous sommes bien engagés et ne rebrousserons pas chemin.

Michael J. Hutton *Président-directeur général*

Notre clientèle appuie cette initiative. Elle veut que nous allions de l'avant avec les améliorations que le Bureau des passeports a apportées et s'attend à pouvoir obtenir rapidement et sans encombre des documents de voyage canadiens dont l'intégrité ne soit pour autant compromise. Le lancement des formulaires de demande de passeport en ligne a facilité l'accès pour tout le monde, particulièrement pour les Canadiens et les Canadiennes habitant des régions éloignées. Toujours en route vers l'avenir, le Bureau des passeports rendra bientôt tous ses formulaires disponibles en format électronique dans Internet. Par ailleurs, nous continuons d'améliorer notre système automatisé de délivrance de passeports (IRIS) et d'enquêter sur des façons de perfectionner la sécurité afin de pouvoir offrir des services de passeport entièrement en ligne.

Comme c'est souvent le cas pour les nouvelles technologies, la courbe d'apprentissage est plus raide que nous ne l'avions prévue. Il a fallu transformer plusieurs fois IRIS pour l'adapter à nos critères et pour en faciliter l'utilisation par le personnel. La mise en œuvre du système IRIS a été rendue possible grâce à des efforts concertés de notre part pour aller de l'avant. Les avantages qu'il procure en bout de ligne sont incontestables, tant pour le personnel que pour les voyageurs. Ce système électronique nous permettra de centraliser la production des livrets de passeport à partir de renseignements et de photos transmis par voie électronique depuis nos bureaux régionaux. Par conséquent, le délai de délivrance sera raccourci et la sécurité du passeport sera améliorée.

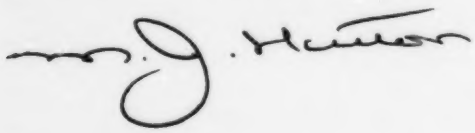
Le Bureau des passeports a aussi entrepris plusieurs initiatives visant à améliorer le service. Notre nouveau système Q-Matic classe efficacement les types de demandes selon un ordre de priorité afin de réduire le temps d'attente des clients. Déjà installé dans quelques bureaux, ce système donne des résultats qui nous ont convaincus de le mettre en œuvre dans tous les bureaux régionaux avant la fin de l'an prochain. Par ailleurs, notre partenariat avec la Société canadienne des postes constitue une autre façon de faciliter le processus de demande de passeport. En effet, certains comptoirs postaux sont devenus agents réceptionnaires des demandes de passeports, ce qui nous a permis d'accroître notre nombre de points de service partout au pays.

Toujours en route vers l'avenir, le Bureau des passeports rendra bientôt tous ses formulaires disponibles en format électronique dans Internet.

En 1999, l'étude de KPMG sur la régie externe recommandait une révision de la structure organisationnelle du Bureau des passeports. Nous avons par conséquent restructuré notre comité exécutif et formé un comité de gestion. Ces deux groupes constituent des moteurs positifs et tournés vers l'avenir qui nous donnent une nouvelle orientation et nous guident vers une décennie fort prometteuse.

Il est facile de dire que notre succès est attribuable au rendement exceptionnel de notre personnel, mais la façon dont il a réagi aux situations de crise que nous avons connues en 2000-2001 montre jusqu'à quel point le Bureau des passeports lui est redevable. L'empressement dont les employés et employées font preuve lors de la résolution de problèmes confirme que les piliers de notre organisation sont bel et bien les gens qui y travaillent. Le succès de notre organisation repose sur les membres de son personnel et je tiens à remercier chacun et chacune d'entre eux au nom du Bureau des passeports pour leur inlassable dévouement et leur indéfectible soutien.

Le président-directeur général,



Michael J. Hutton

En 1990, dans le but d'améliorer le service à la population canadienne, l'administration fédérale a donné au Bureau des passeports le statut d'organisme de service spécial du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Ce statut permet au Bureau des passeports de fonctionner comme une entreprise privée. Le Bureau finance entièrement ses activités grâce aux droits perçus pour la délivrance des passeports et des autres documents de voyage. Il ne reçoit pas de fonds publics.

Notre mandat

En 1988, le secrétariat d'État aux Affaires étrangères (aujourd'hui le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international) a défini le Décret sur les passeports canadiens, dans lequel il charge le Bureau des passeports de la délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation des passeports. Le Bureau des passeports donne par ailleurs des conseils aux missions qui délivrent des passeports à l'étranger et s'occupe de toutes les questions relatives aux documents de voyage canadiens.

Notre mission

Notre objectif fondamental consiste à faciliter les déplacements des Canadiens et des Canadiennes en délivrant des documents de voyage respectés dans le monde entier. Les alliances que nous formons avec d'autres organismes gouvernementaux soutiennent nos efforts pour fournir des services et des pièces d'identité sûrs.

Notre vision

Nous voulons être un modèle exemplaire de réussite et d'efficacité de prestation de services au sein du gouvernement.

Nos valeurs

Compétence

Nous recrutons, embauchons et formons des gens en tenant compte de leurs compétences. Nous encourageons le maintien de normes élevées de rendement et reconnaissons les réalisations de notre personnel. Nous obtenons des résultats grâce à nos saines pratiques de gestion.

Intégrité

Nous maintenons un système de délivrance de passeport dont les processus sont sains, dont le personnel est fiable, et qui nous permet de délivrer des documents de voyage reconnus et respectés à l'échelle internationale.

Excellence du service

Nous demandons à la population canadienne à quels services elle s'attend et nous tentons de combler et même de dépasser ses attentes.

Nouvelle structure de direction

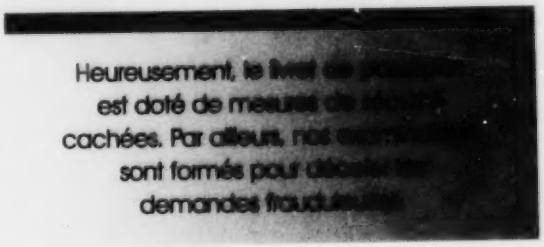
Le Bureau a changé sa structure pour simplifier la prise de décisions et accroître la responsabilisation.

Un comité exécutif réduit est responsable des politiques, de la planification stratégique, de l'efficacité du fonctionnement et des finances. Il est composé du président-directeur général, du coordonnateur des opérations, des directeurs des sections Services financiers et administratifs; Sécurité, Politiques et Admissibilité; Service de gestion, et du Secrétaire.

Un comité de gestion, composé des directeurs opérationnels, de deux directeurs régionaux et des chefs de services de soutien, assure une représentation équitable des fonctions. Il supervise la mise en vigueur des décisions du comité exécutif, formule des recommandations pour améliorer des processus et veille à l'atteinte des objectifs de rendement du Bureau.

Sécurité et intégrité du passeport

Les Canadiens et Canadiennes effectuent environ quatre millions de voyages à l'étranger par année. Ils font aussi annuellement quelque 14 millions de voyages d'une journée vers les États-Unis, dont 2,5 millions par affaires. Dans une large mesure, la liberté relative dont jouit la population canadienne qui franchit des frontières internationales est attribuable à la haute estime dont jouit le passeport canadien. Par conséquent, l'intégrité de ce document de voyage est cruciale pour le Bureau des passeports. Nous veillons scrupuleusement à ce que tous les documents de voyage canadiens soient conformes ou supérieurs aux normes visant le format, la délivrance et l'intégrité des documents de voyage internationaux.



La réputation du passeport canadien en fait une cible de choix pour les personnes qui veulent abuser des privilèges qu'il confère. Il y a fraude de passeport lorsqu'un imposteur tente d'obtenir ce document sous un faux nom, altère un livret de passeport ou le contrefait.

Heureusement, le livret de passeport est doté de mesures de sécurité cachées. Par ailleurs, nos examinateurs sont formés pour déceler les demandes frauduleuses.

Pour contrecarrer les imposteurs et l'usage frauduleux de passeports, tous les titulaires d'un passeport doivent en signaler la perte ou le vol à la police et au Bureau des passeports. En étroite collaboration avec Interpol, le Bureau des passeports utilise un système pour retracer et signaler les documents perdus ou volés. Par ailleurs, nous participons à des congrès internationaux pour concevoir des stratégies visant à dépister et à prévenir l'usage de documents de voyage frauduleux.

Notre structure, nos politiques, nos processus, nos communications, notre formation et nos services à la clientèle sont tous conçus de façon à veiller à la sécurité des documents de voyage. Pour se tenir au fait des questions de sécurité internationale, le Bureau des passeports maintient des relations de travail avec l'Organisation de l'aviation civile internationale et l'Organisation internationale de normalisation. Par ailleurs, notre section Sécurité, Politiques et Admissibilité offre des services de consultation à d'autres ministères sur la sécurité de leurs documents.

Le passeport canadien

Huit millions de passeports canadiens valides sont actuellement en circulation. Cette année, le Bureau des passeports a délivré quelque 1,83 million de documents de voyage, soit une augmentation de 9 p.100 par rapport à l'année précédente. Il délivre en moyenne 870 passeports par heure ouvrable.

Service à la clientèle

Nous servons la population canadienne à partir de 29 bureaux, qui sont ouverts au moins 7,5 heures par jour. Les bureaux de certaines grandes villes sont ouverts 9,5 heures par jour.

Notre site Web et notre numéro sans frais sont accessibles 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

Cette année, le Bureau des passeports a délivré quelque 1,83 million de documents de voyage, soit une augmentation de 9 p.100 par rapport à l'année précédente.

Nous offrons tous nos services en français et en anglais. Les personnes malentendantes peuvent profiter de nos services ATS.

On peut se procurer des demandes de passeport à nos 29 bureaux, à tous les comptoirs postaux ou à partir de notre site Web (www.ppt.gc.ca). Les formulaires sont aussi imprimés en braille et offerts en format numérique pour les personnes qui ont une déficience visuelle.

Types de documents

Pour répondre aux besoins de voyage variés de notre clientèle, nous délivrons sept types de documents de voyage.

- Le passeport de 24 pages qui a une couverture bleu marine est délivré à des Canadiens et Canadiennes pour leurs déplacements d'affaires ou d'agrément. Il représente 98 p. 100 de tous les documents de voyage que délivre le Bureau des passeports.
- Le passeport de 48 pages a la même apparence que celui de 24 pages, sauf qu'il comporte davantage de pages pour répondre aux besoins des grands voyageurs, comme les gens d'affaires.
- Le passeport diplomatique est délivré aux diplomates canadiens, aux hauts fonctionnaires du gouvernement, aux courriers diplomatiques et aux citoyens délégués à des conférences diplomatiques ou internationales. Il est également délivré à des députés et à d'autres personnes représentant le gouvernement du Canada à des fonctions officielles.
- Le passeport spécial est délivré à la famille des fonctionnaires qui voyagent aux frais de l'État. Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international détermine quelles personnes sont admissibles aux passeports spéciaux. Bien que les passeports diplomatique et spécial soient valides pendant cinq ans, leurs titulaires n'y ont plus droit dès que leurs fonctions officielles prennent fin.
- Les missions diplomatiques et consulaires du Canada peuvent délivrer des passeports d'urgence, au nom du Bureau des passeports, à des Canadiens ou Canadiennes en détresse à l'étranger.
- Les titres de voyage pour réfugiés sont délivrés aux personnes que Citoyenneté et Immigration Canada a jugé être des immigrants admis en vertu de la Convention des Nations Unies de 1951 relative au statut des réfugiés. Les titres de voyage pour réfugiés sont valides pendant deux ans pour entrer dans tous les pays, sauf celui d'origine du titulaire, mais ils peuvent être prolongés jusqu'à un maximum de cinq ans.
- Les certificats d'identité sont délivrés à des immigrants admis qui sont résidants permanents du Canada depuis moins de trois ans et qui sont apatrides ou incapables d'obtenir un document de voyage de leur pays d'origine. Un certificat d'identité permet aux titulaires d'entrer dans tous les pays précisés dans le document et est valable pour au moins une année, mais au plus deux. Il est toutefois possible d'obtenir des prolongations d'une année jusqu'à un maximum de trois ans.

Délivrés au Canada	1999-2000	2000-2001	Changement
Passeports ordinaires	1 658 081	1 [illegible] 697	[illegible]
Passeports d'affaires	12 886	14 [illegible]	[illegible]
Passeports spéciaux	4 575	5 [illegible]	[illegible]
Passeports diplomatiques	1 669	1 [illegible]	[illegible]
Certificats d'identité	989	861	-14,87
Titres de voyage pour réfugiés	4 461	5 [illegible]	20,9
TOTAL	1 682 671	1 [illegible]	[illegible]

Délivrés dans des missions à l'étranger			
Passeports ordinaires	72 457	67 [illegible]	[illegible]
Passeports d'affaires	11 322	10 [illegible]	[illegible]
Passeports spéciaux	70	[illegible]	[illegible]
Passeports diplomatiques	421	[illegible]	[illegible]
Certificats collectifs	0	0	0
Urgence	994	[illegible]	[illegible]
Lettres de présentation	0	0	0
TOTAL	85 294	79 [illegible]	[illegible]

Délivrés à l'échelle mondiale			
Passeports ordinaires	1 730 568	1 871 [illegible]	[illegible]
Passeports d'affaires	24 208	25 [illegible]	[illegible]
Passeports spéciaux	4 645	[illegible]	[illegible]
Passeports diplomatiques	2 080	2 [illegible]	[illegible]
Certificat d'identité	989	[illegible]	[illegible]
Titres de voyage pour réfugiés	4 461	5 [illegible]	[illegible]
Urgence	994	[illegible]	[illegible]
Certificats collectifs	0	0	0
Lettres de présentation	0	0	0
TOTAL	1 767 965	1 [illegible]	[illegible]

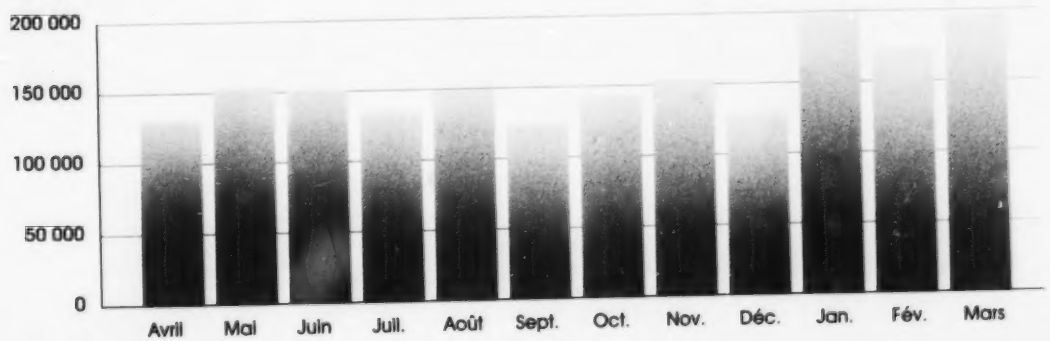
Répondre aux besoins de notre clientèle

Tout citoyen canadien peut faire une demande de passeport.

L'éventail des requérants va des jeunes voyageurs avec leur sac à dos qui s'aventurent pour la première fois à l'extérieur du pays jusqu'aux retraités qui ont beaucoup voyagé et qui retournent à leurs destinations de vacances préférées. On retrouve aussi des gens d'affaires qui sillonnent le monde par affaires, des jeunes mariés en voyage de noces, des diplomates et des agents de la paix en mission et des personnes en deuil qui se rendent aux funérailles d'un membre de leur famille.

La demande pour des passeports canadiens a fluctué au fil des ans; le climat financier, la stabilité politique internationale et même les conditions météorologiques au pays sont autant de facteurs qui exercent une influence. La demande de passeport pour une année donnée varie également d'un mois à l'autre. En règle générale, elle augmente durant les mois d'hiver, puisque la population canadienne cherche à profiter de climats plus cléments.

Passeports délivrés au Canada en 2000-2001
Volume mensuel



Passeports délivrés au Canada et à l'étranger

Délivrés au Canada	1999-2000	2000-2001	Écart (%)
Passeports ordinaires	1 658 081	1 803 697	8,07
Passeports d'affaires	12 886	14 440	10,76
Passeports spéciaux	4 575	8 814	48,09
Passeports diplomatiques	1 659	1 692	1,95
Certificats d'identité	989	861	-14,87
Titres de voyage pour réfugiés	4 481	5 615	20,2
TOTAL	**1 682 671**	**1 835 119**	**8,31**
Délivrés dans des missions à l'étranger			
Passeports ordinaires	72 487	67 849	-6,84
Passeports d'affaires	11 322	10 598	-6,84
Passeports spéciaux	70	66	-6,84
Passeports diplomatiques	421	394	-6,84
Certificats collectifs	0	0	0
Urgence	994	930	-6,84
Lettres de présentation	0	0	0
TOTAL	**85 294**	**79 836**	**-6,84**
Délivrés à l'échelle mondiale			
Passeports ordinaires	1 730 568	1 871 546	7,53
Passeports d'affaires	24 208	25 038	3,31
Passeports spéciaux	4 645	8 880	47,69
Passeports diplomatiques	2 080	2 086	0,29
Certificat d'identité	989	861	-14,87
Titres de voyage pour réfugiés	4 481	5 615	20,2
Urgence	994	930	-6,84
Certificats collectifs	0	0	0
Lettres de présentation	0	0	0
TOTAL	**1 767 965**	**1 914 955**	**7,68**

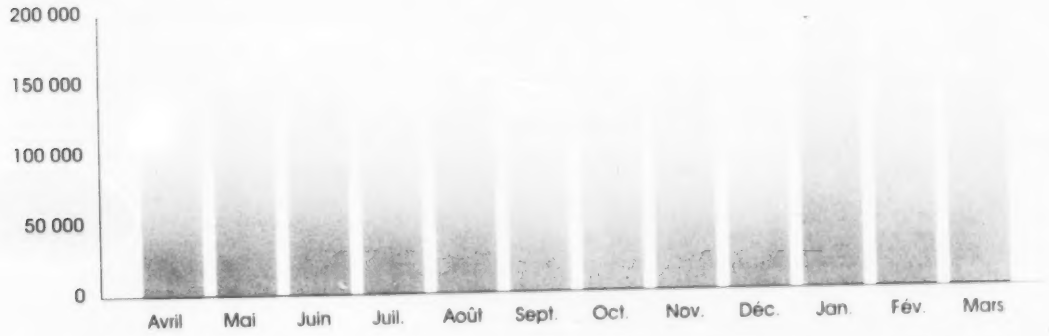
Répondre aux besoins de notre clientèle

Tout citoyen canadien peut faire une demande de passeport.

L'éventail des requérants va des jeunes voyageurs avec leur sac à dos qui s'aventurent pour la première fois à l'extérieur du pays jusqu'aux retraités qui ont beaucoup voyagé et qui retournent à leurs destinations de vacances préférées. On retrouve aussi des gens d'affaires qui sillonnent le monde par affaires, des jeunes mariés en voyage de noces, des diplomates et des agents de la paix en mission et des personnes en deuil qui se rendent aux funérailles d'un membre de leur famille.

La demande pour des passeports canadiens a fluctué au fil des ans; le climat financier, la stabilité politique internationale et même les conditions météorologiques au pays sont autant de facteurs qui exercent une influence. La demande de passeport pour une année donnée varie également d'un mois à l'autre. En règle générale, elle augmente durant les mois d'hiver, puisque la population canadienne cherche à profiter de climats plus cléments.

Passeports délivrés au Canada en 2000-2001
Volume mensuel



Le Bureau des passeports vise à traiter les demandes dans les plus brefs délais. Les demandes qui sont déposées en personne profitent du service le plus rapide. Les Canadiens et Canadiennes peuvent déposer leur demande de passeport en personne à l'un de nos 29 bureaux régionaux, de St. John's, à Terre-Neuve, jusqu'à Victoria, en Colombie-Britannique.

Service au comptoir

Environ 85 p. 100 de tous les passeports sont délivrés à des requérants qui ont déposé leur demande en personne. Notre objectif est de leur délivrer un passeport dans les cinq jours ouvrables suivant la présentation de leur demande dûment remplie et de tous les documents d'appui. En 2000-2001, 93,3 p. 100 des clients qui ont déposé leur demande en personne ont obtenu leur passeport dans les cinq jours ouvrables, soit une baisse de quatre points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Un volume de demandes accru a fait augmenter le délai de traitement et a contribué à une baisse du rendement.

Le Bureau des passeports cherche à réduire le temps d'attente dans tous ses comptoirs à 45 minutes, et ce, 95 p. 100 des jours ouvrables. Nous arrivons actuellement à servir 70 p. 100 de nos clients dans ces délais.

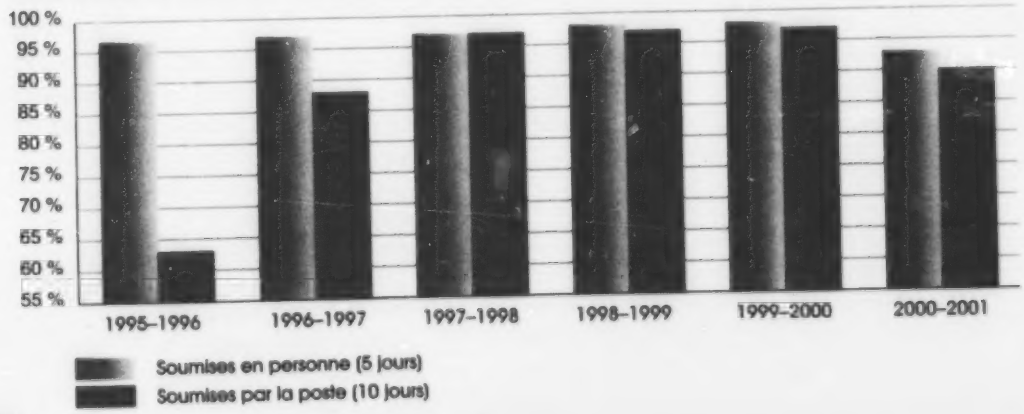
Bureaux régionaux

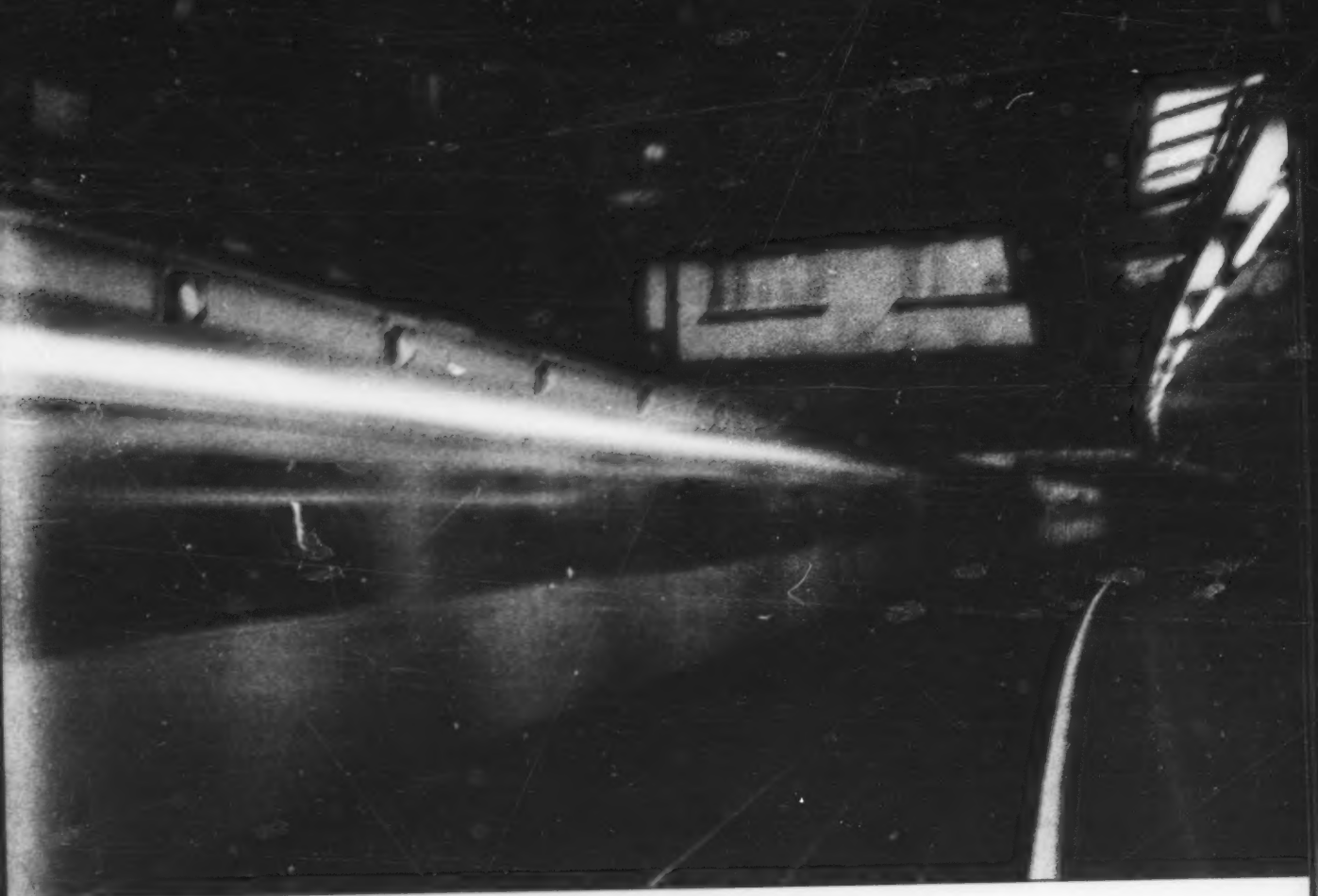
Le Bureau des passeports exploite 29 bureaux administrés par quatre directions régionales : les Opérations de l'Est desservent la clientèle du Québec et des provinces de l'Atlantique; les Opérations de l'Ontario desservent l'Ontario; les Opérations de l'Ouest desservent les provinces des Prairies et la Colombie-Britannique; les Opérations centrales s'occupent des demandes reçues par la poste de partout au Canada et aux États-Unis, ainsi que des clients qui se présentent en personne dans la région de la capitale nationale.

Les requérants des régions du Nord du Canada – Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut – peuvent envoyer leurs demandes par la poste ou par l'entremise de leur député fédéral.

Les Canadiens et Canadiennes peuvent déposer leur demande de passeport en personne à l'un de nos 29 bureaux régionaux

Délai de traitement des demandes
Pourcentage de demandes traitées en moins de 5 jours et en moins de 10 jours





Le graphique ci-dessous montre le nombre de passeports délivrés dans chaque région cette année.

Centre[1]	388 042
Est	369 457
Ontario	621 642
Ouest	486 576
CANADA	1 803 697

[1] Comprend les demandes reçues par la poste.

Service des demandes reçues par la poste

Il est également possible de faire une demande de passeport par la poste. Une fois que notre bureau a reçu la demande et tous les documents d'appui, nous visons un délai de délivrance de 10 jours. Les passeports sont livrés aux requérants par Xpresspost. Nous estimons que nous avons traité plus de 90 p. 100 des demandes reçues par la poste dans un délai de moins de 10 jours, ce qui constitue une baisse par rapport à l'année précédente, baisse causée par une demande anormalement élevée qui a occasionné un retard d'un mois au traitement de ces demandes au début de 2001. Ce retard a été rattrapé en trois semaines et la durée de traitement a été réduite à huit jours. Nous avons respecté notre délai de délivrance de 10 jours pour le reste de l'année.

Les demandes soumises par des Canadiens et Canadiennes habitant aux États-Unis sont habituellement traitées en moins de huit jours ouvrables, sans compter le temps de livraison par la poste ou par service de messageries. Les passeports sont expédiés aux adresses américaines par FedEx Canada.

Le graphique ci-dessous montre le nombre de passeports délivrés dans chaque région cette année.

Passeports ordinaires – par région		
Centre	388 042	21,50 %
Est	369 437	20,50 %
Ontario	621 642	34,50 %
Ouest	425 576	23,50 %
CANADA	1 803 697	100 %

Comprend les demandes reçues par la poste.

Service des demandes reçues par la poste

Il est également possible de faire une demande de passeport par la poste. Une fois que notre bureau a reçu la demande et tous les documents d'appui, nous visons un délai de délivrance de 10 jours. Les passeports sont livrés aux requérants par Xpresspost. Nous estimons que nous avons traité plus de 90 p. 100 des demandes reçues par la poste dans un délai de moins de 10 jours, ce qui constitue une baisse par rapport à l'année précédente, baisse causée par une demande anormalement élevée qui a occasionné un retard d'un mois au traitement de ces demandes au début de 2001. Ce retard a été rattrapé en trois semaines et la durée de traitement a été réduite à huit jours. Nous avons respecté notre délai de délivrance de 10 jours pour le reste de l'année.

Les demandes soumises par des Canadiens et Canadiennes habitant aux États-Unis sont habituellement traitées en moins de huit jours ouvrables, sans compter le temps de livraison par la poste ou par service de messageries. Les passeports sont expédiés aux adresses américaines par FedEx Canada.

Services spéciaux

En 1999, le Bureau des passeports a commencé à offrir le service urgent (en moins d'une journée ouvrable) et le service express (en moins de deux jours ouvrables), moyennant des frais supplémentaires. Maintenant offerts dans 11 bureaux régionaux, ces services ont été mis en œuvre pour répondre à la demande de la clientèle qui souhaitait des délais de délivrance plus courts. Seuls les requérants qui se présentent en personne peuvent profiter des services urgents et express.

Par ailleurs, un service d'urgence est offert en dehors des heures d'ouverture en cas de maladie ou de décès dans la famille immédiate. D'autres circonstances spéciales peuvent aussi justifier une demande d'urgence; le requérant doit alors fournir une preuve documentaire de la situation d'urgence, telle qu'un billet d'avion, et sa demande de passeport doit répondre à tous les critères d'admissibilité.

Un voyageur canadien qui perd son passeport à l'étranger peut obtenir un passeport d'urgence dans une mission canadienne.

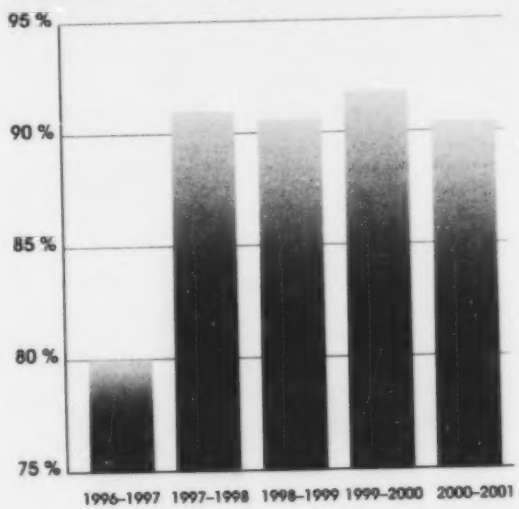
Centres d'appel

On peut composer le numéro sans frais du Bureau des passeports (1 800 567-6868) depuis n'importe où au Canada. Le système de convergence téléphonie informatique (CTI) offre un service de réponse téléphonique automatisé et achemine les appels au centre d'appel de la région d'où téléphone la personne. Les régions d'Ottawa-Hull, de Montréal, de Surrey et de Toronto ont, pour leur part, un numéro local.

Cette année, le Bureau des passeports a répondu à 2 136 261 appels, y compris 1 189 234 appels locaux. Quatre centres d'appel répondent aux communications en provenance du Canada et des États-Unis. Le centre d'appel de la région de la capitale nationale compte 20 lignes et répond aux appels des États-Unis. Le centre d'appel de l'Ontario, situé à Toronto, a 28 lignes. Celui de l'Est, qui se trouve à Montréal, en compte également 28 et répond aux appels du Québec, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard, de Terre-Neuve et du Labrador. Le Centre d'appel de l'Ouest, situé à Surrey, en Colombie-Britannique, a 29 lignes et répond aux appels de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

Le nombre de lignes n'a pas changé depuis la mise en œuvre des services, mais on songe à l'augmenter au cours de l'exercice financier 2001-2002.

Proportion des appels auxquels le système CTI a répondu



Demandes de renseignements par écrit

En 2000-2001, le Bureau des passeports a répondu à 29 208 demandes de renseignements par écrit au sujet de l'admissibilité à un passeport, des directives concernant les photos et les répondants, du statut d'une demande, des changements de nom et des renseignements concernant la citoyenneté. Nous avons reçu 27 513 (94 p. 100) de ces demandes par courriel par l'entremise de notre site Web. En plus de ces demandes concernant les passeports et le processus de demande, nous avons reçu 925 messages élogieux et 32 plaintes.

Site Web

Le Bureau des passeports a très vite compris que l'Internet pouvait constituer une source d'information pratique pour sa clientèle, et s'est empressé de créer son premier site Web en 1996. Depuis lors, nous suivons l'usage qu'en font les internautes pour en mesurer l'efficacité. On y note les activités selon le jour, l'heure, le jour le plus occupé du mois et le nombre de séances par mois et par jour. En 2000-2001, le site du Bureau des passeports a reçu 365 539 visites.

En 2000-2001, le site du Bureau des passeports a reçu 365 539 visites

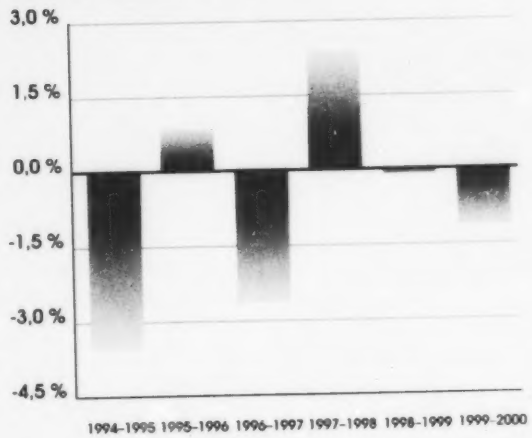
Depuis que les formulaires de demande de passeport pour les Canadiens habitant aux États-Unis ont été affichés sur le site Web en septembre 2000, ils ont été téléchargés 38 000 fois. Notre formulaire ordinaire pour les résidants du Canada, affiché en ligne en décembre 2000, a été téléchargé 191 215 fois depuis lors.

Productivité

Le Bureau des passeports reconnaît depuis longtemps le besoin d'établir un lien entre ses décisions de gestion et la situation financière de l'organisation. Reconnaissant que la productivité peut être motivée par l'investissement en capitaux ou par la restructuration, le Bureau a révisé sa façon de mesurer sa propre productivité. Ce nouveau moyen de mesurer, nommé Productivité totale des facteurs, reflète mieux l'environnement opérationnel du Bureau des passeports. Il aide également à cerner les facteurs qui contribuent à la fluctuation de la productivité.

Conformément aux normes internationales de délivrance de passeports, on a investi énormément de capital dans l'automatisation de la délivrance de passeports en 1994. Le système automatisé de production et de délivrance de passeports, IRIS, en est le résultat. Le système a d'abord été introduit dans deux bureaux régionaux en 1999 et sa mise en oeuvre sera effectuée partout au pays d'ici peu. On ne bénéficiera pas des avantages que comporte ce système avant que les demandes de renouvellement de passeports ne soient présentées et, par conséquent, la productivité est à la baisse. Comme les passeports sont valables pour une période de cinq ans, on attend les premières demandes de renouvellement en 2003-2004.

Productivité totale des facteurs
Analyse économique
Variation annuelle en pourcentage



Pour l'exercice 1997-1998, le Bureau des passeports a préparé un plan stratégique à long terme qui traçait l'orientation de l'organisation pour une période de cinq ans, c'est-à-dire, le *Plan stratégique du Bureau des passeports pour la période de 1997-1998 à 2000-2001*. Ce plan, qui constituait le cadre de travail des activités actuelles et futures, s'inscrivait dans la vision du Bureau voulant améliorer sa situation financière, la sécurité du passeport, le service à la clientèle, le moral du personnel et la rentabilité. Préparé avec le concours de plus de 40 gestionnaires du Bureau des passeports, de conseillers externes, de divers sondages et rapports, ainsi qu'à partir de recommandations, le plan contenait quatre impératifs stratégiques :

- exploiter le concept de la diversification des modes de prestation de services à son plein potentiel;
- fournir des compétences, des renseignements et des processus pour améliorer la prise de décisions;
- accélérer l'utilisation de technologies pour nos processus;
- repenser le processus de demande de passeport.

Nous avons élaboré un plan pluriannuel pour fixer des objectifs, identifier des ressources et déterminer des échéanciers pour la réalisation de chaque impératif. Nous avons atteint nos buts tout en respectant nos engagements en vue d'assurer le service, la sécurité et la gestion des coûts. Le Plan stratégique touche à sa fin cette année. Le tableau suivant renferme les résultats qu'il a permis d'obtenir.

Impératif stratégique	Description	Progrès en 2000-2001
Exploiter le concept de la diversification de la prestation des modes de services *Objectif :* Faciliter le processus de demande et l'accès aux formulaires pour les requérants	Partenariat avec la Société canadienne des postes : on a autorisé Postes Canada à agir à titre d'agent réceptionnaire des demandes de passeport, ce qui a amélioré l'accès à notre service.	En janvier 2001, 15 nouveaux comptoirs postaux, principalement situés dans des secteurs urbains, ont été ajoutés au projet pilote.
	Passeport en ligne : ce projet s'inscrit dans le cadre d'une initiative générale de l'administration fédérale qui vise à fournir de l'information et des services en ligne.	Cette initiative, qui en est à sa première étape, permet aux requérants de télécharger des formulaires de demande de passeports depuis le site Web du Bureau des passeports. On planifie déjà la deuxième étape, celle où il sera possible de remplir sa demande en ligne.
	CANPASS : il s'agit d'un partenariat avec l'Agence canadienne des douanes et du revenu pour que les grands voyageurs puissent franchir plus rapidement les frontières grâce à une carte codée avec des renseignements personnels et des détails biométriques.	Ce service est actuellement offert à l'aéroport de Vancouver. On en a reporté la mise en œuvre à l'échelle nationale.
Améliorer la prise de décisions *Objectif :* Accroître l'efficacité du processus de prise de décisions et améliorer le potentiel de gestion	Cadre de planification stratégique révisé pour améliorer les activités de planification.	Déployé
	Mise en oeuvre d'une nouvelle structure de gestion pour accroître l'efficacité de la direction.	Création d'un comité de gestion
Accélérer l'utilisation des technologies *Objectif :* Améliorer l'efficacité du fonctionnement du Bureau des passeports	IRIS (système de délivrance de passeports qui permet la saisie et l'extraction de données)	Mise en oeuvre complète en cours
	Production des passeports centralisée à Hull et à Toronto	Ouverture prévue pour l'hiver 2002
	Q-Matic : un système de gestion des files d'attente qui réduit le temps d'attente aux comptoirs publics	En fonction dans 17 bureaux
Repenser le processus de demande de passeports *Objectif :* Fournir un service plus accessible	Projet pilote des services urgent et express	Projet pilote en cours
	Élaboration de nouveaux formulaires de demande	Remaniement des formulaires terminé. Nouveaux formulaires affichés dans le site Web du Bureau des passeports.
	Mise au point d'un système de vérification en ligne du statut de citoyenneté	Discussion en cours avec 13 bureaux d'enregistrement provinciaux et territoriaux et avec Citoyenneté et Immigration Canada

Des partenariats pour améliorer le service

Grâce à son vaste réseau de comptoirs, la Société canadienne des postes représente un partenaire idéal pour accroître le nombre de points de service du Bureau des passeports. Conscients des avantages mutuels d'un tel partenariat, le Bureau des passeports et Postes Canada en sont vite arrivés à un protocole d'entente.

À la mi-janvier de 2001, 15 comptoirs postaux de Montréal, Windsor, Toronto et Ottawa acceptaient des demandes de passeport; 15 autres comptoirs entreront en service à l'automne de 2001.

À titre d'agents réceptionnaires, les membres du personnel de Postes Canada affectés au projet passent en revue les formulaires pour s'assurer qu'ils sont dûment remplis et accompagnés de tous les documents d'appui nécessaires. Les demandes sont ensuite acheminées au Bureau des passeports pour traitement et le nouveau passeport et les originaux des documents fournis sont envoyés au requérant dans les sept jours ouvrables. Postes Canada exige des frais de manutention de 10 $ pour ses services.

Les deux organisations font la promotion de ce service et ceux qui l'ont utilisé n'en tarissent pas d'éloges. Depuis la mi-janvier 2001, les comptoirs postaux ont reçu quelque 3 500 demandes.

La section Diversification des modes de prestation des services a mené cette initiative de service par l'entremise de la Société canadienne des postes et continue à chercher de nouveaux partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux.

Cartes sécuritaires

Au départ, le Bureau des passeports et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) avaient conçu un projet dont l'objectif était d'élaborer un format de carte commun qui servirait à produire les cartes de résidents permanents pour CIC, des cartes-passeports et d'autres cartes protégées pour différents ministères. Le financement pour construire et exploiter notre centre interne de production de cartes sécuritaires devait provenir du partenariat avec Citoyenneté et Immigration Canada. Cette initiative a cependant été reportée à une date indéterminée.

D'autre part, nous avons maintenu notre partenariat avec l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR) visant le service de traitement accéléré des voyageurs (CANPASS). Ce service automatisé permet aux personnes qui voyagent souvent en avion de passer la frontière plus rapidement. Ils n'ont qu'à balayer une carte codée avec leurs renseignements personnels et des détails biométriques (empreintes digitales ou configuration de la main) pour confirmer leur identité et leur citoyenneté. L'information est transférée par voie électronique au Centre d'enregistrement CANPASS pour approbation.

Ce projet pilote est toujours en service à l'aéroport de Vancouver et a suscité des réactions positives. Toutefois, compte tenu des coûts liés à la mise en œuvre du système, l'ACDR a décidé de suspendre le projet.

Le Bureau des passeports continue d'étudier le potentiel d'une carte-passeport. Utilisé de pair avec le livret de passeport ou seul, le système de carte automatisé simplifierait le passage aux frontières, notamment celles des États-Unis qui sont très fréquentées.

Système automatisé de délivrance de passeports (IRIS)

En 1994, le Bureau des passeports a investi de grosses sommes pour mettre en œuvre un système automatisé de délivrance de passeports nommé IRIS. Ce système allie des fonctions de sécurité à des capacités évoluées de numérisation de photos ainsi que de saisie et d'extraction de données. IRIS répond à la demande de la clientèle qui souhaite des services plus accessibles et plus souples tout en permettant l'élaboration d'un livret de passeport plus perfectionné.

Les examinateurs ont reçu une formation pour les préparer à un environnement fonctionnant entièrement à partir d'IRIS. Pendant que nous raffinons le système automatisé, il est toujours possible de délivrer des passeports manuellement, s'il y a lieu. La mise en œuvre d'IRIS a débuté au printemps de 1999. En mars 2000, environ le tiers des bureaux avaient été dotés de ce système électronique.

Cette année, 28 de nos 29 bureaux ont fonctionné entièrement à partir d'IRIS et 78 p. 100 de tous les passeports ont été délivrés avec ce système. Notre nouveau bureau de Richmond, en Colombie-Britannique, a été le premier à utiliser uniquement IRIS. Le processus de mise en œuvre respecte l'échéancier et, à compter de juin 2001, tous les passeports délivrés au Canada seront traités par IRIS.

Avec le système IRIS, les examinateurs entrent les renseignements sur le requérant, balayent sa photo, la déclaration de son répondant et sa preuve documentaire de citoyenneté. Ils sauvegardent les dossiers ainsi créés dans le système automatisé pendant que le requérant est sur place.

Mais ce n'est qu'en 2004 que nous verrons l'avantage principal d'IRIS, lorsque les premiers passeports qu'il aura délivrés arriveront à échéance. En effet, lorsque ces passeports arriveront à échéance, il sera possible de les remplacer à partir des données sauvegardées dans IRIS. Les requérants ne seront plus tenus de soumettre les documents d'appui lors du renouvellement des passeports délivrés à partir d'IRIS. Le Canada jouit maintenant d'une réputation de chef de file à l'échelle mondiale dans le domaine de la création technologique de systèmes de conception et de traitement de passeports.

Ce système allie des fonctions de sécurité à des capacités évoluées de numérisation de photos ainsi que de saisie et d'extraction de données.

Centres d'impression

Deux centres d'impression centraux — à Hull et à Toronto — remplaceront bientôt les services faisant actuellement partie des bureaux régionaux. Les données entrées dans ces bureaux seront transmises par voie électronique à un centre d'impression où les passeports seront produits et expédiés directement aux requérants. C'est IRIS qui a permis d'adopter cette façon de fonctionner simplifiée, grâce à laquelle les délais de délivrance sont réduits.

C'est IRIS qui a permis d'adopter cette façon de fonctionner simplifiée, grâce à laquelle les délais de délivrance sont réduits.

Les caractéristiques de sécurité de la nouvelle technologie d'impression, rendent la contrefaçon pour ainsi dire impossible.

Les deux centres de production doivent ouvrir leurs portes à la fin de 2001. On prévoit qu'ils seront entièrement fonctionnels au printemps de 2002.

Secrétariat virtuel des Cinq nations

Depuis 1994, le Canada fait partie de la Conférence des Cinq nations, au sein de laquelle se réunissent les bureaux des passeports du Royaume-Uni, des États-Unis, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande et du Canada en vue de discuter de préoccupations et de problèmes communs.

Il s'agit d'un forum de discussion servant à étudier ces questions et à partager des méthodes de travail.

Comme il est impossible de se réunir plus d'une fois par année, le Canada a proposé la création d'un site Web commun qui permettrait aux États membres d'échanger de l'information au sein d'un forum virtuel. Le Bureau des passeports a offert de le mettre en œuvre et de le maintenir. Le Secrétariat virtuel des Cinq nations a été officiellement inauguré le 1er novembre 2000.

Conçu à la fois comme organe d'archivage et comme lieu de discussion en direct, le Secrétariat virtuel est accessible 24 heures sur 24, mais réservé aux seuls membres. Ainsi, les participants peuvent afficher questions, commentaires et réponses pendant leurs heures de travail respectives sans devoir tenir compte de décalages horaires.

L'administrateur du site en fait la gestion de façon quotidienne. Des 30 participants admissibles, 20 s'y sont déjà branchés. Il reste encore au site, qui en est à ses premiers balbutiements, à réaliser son plein potentiel, et ses progrès sont évalués quatre fois l'an par les membres des Cinq nations.

Nouveaux formulaires de demande

Il y a trois ans, le Bureau des passeports a entrepris la tâche monumentale de remanier nos formulaires afin d'en faciliter le téléchargement depuis notre site Web. Le nouveau format du formulaire permet maintenant de les imprimer sur du papier de 8 1/2 x 11 po.

Ce sont les formulaires à l'intention des Canadiens et Canadiennes résidant aux États-Unis qui ont été mis en ligne les premiers, en septembre 2000. La version papier a été publiée en décembre 2000, en même temps que les versions électroniques et imprimées d'autres formulaires. Dès février 2001, tout le Bureau des passeports utilisait les nouveaux formulaires. Nous sommes maintenant à l'étape d'approvisionnement des bureaux de Postes Canada en nouveaux formulaires.

Les 16 formulaires de demande de passeport ont été remaniés et seront publiés en formats papier et électronique d'ici à janvier 2002.

Retards

Le nombre de demandes de passeports est à son plus fort à chaque hiver. La demande plus vive qu'à l'accoutumée, au début de 2001, de même qu'un ralentissement causé par la mise en œuvre d'IRIS, a provoqué un retard sans précédent au centre de production de Hull. Notre délai d'exécution habituel de 10 jours ouvrables s'est prolongé à 29 jours. Cela a également suscité un déluge d'appels et de messages électroniques de la part des requérants qui s'étonnaient que leur passeport ne soit pas prêt à temps.

Pour remédier à cette situation extraordinaire, des mesures d'urgences ont été prises. Les examinateurs ont prolongé leurs heures de travail, et ont même travaillé la fin de semaine. On a aussi augmenté le personnel du centre d'appel pour répondre à la hausse des demandes et fait venir des examinateurs de Montréal pour prêter main forte au centre de production. Grâce à ces efforts, la durée de traitement des demandes a été ramené à notre norme de 10 jours en l'espace de trois semaines.

Rappel de passeports

En novembre 2000, les passeports délivrés par le bureau de North York ont été imprimés avec des codes à barres illisibles à la machine. Lorsque l'erreur a été découverte, le Bureau des passeports a entrepris le rappel et le remplacement de quelque 10 000 passeports. Les missions canadiennes à l'étranger et les autorités étrangères ont immédiatement été informées, et des bases de données ont été mises sur pied pour rédiger, imprimer et expédier des lettres annonçant le rappel. Il a aussi fallu trouver et louer des locaux pour établir un centre de production temporaire d'où servir notre clientèle avec le moins d'inconvénients possible. Une fois encore, le personnel a fait preuve d'un esprit d'équipe exemplaire, et la situation a vite été rectifiée.

Gouvernement en direct/ Passeport en ligne

Gouvernement en direct (GED) est l'initiative par laquelle l'État compte offrir à tous les citoyens et entreprises du Canada un accès électronique complet à ses services. Ce projet pluriannuel vise à rendre tous les ministères et organismes fédéraux accessibles par l'intermédiaire d'un seul site Web commun d'ici à avril 2004.

Cette passerelle Internet donnera à tous les Canadiens et Canadiennes un accès à de l'information et aux services du gouvernement directement depuis la maison, l'école ou le travail. Le site Web servira aussi de fenêtre sur la culture et l'environnement du Canada, non seulement pour la population du pays, mais aussi pour les citoyens du monde entier.

L'initiative GED prévoit la mise en œuvre de projets de reconnaissance qui marqueront la première étape des services en ligne. Le Bureau des passeports a été choisi comme projet-phare pour le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Grâce aux mesures de sécurité liées à l'initiative Passeport en ligne, actuellement à l'étape de développement, les Canadiens pourront bientôt demander des documents de voyages en ligne. La durée de transaction sera ainsi réduite et l'accès aux services pour les personnes vivant dans des régions éloignées ou à l'extérieur du pays sera facilité. Le gouvernement du Canada finance ce projet à raison de 1,6 million de dollars.

L'Internet rend également possible d'autres initiatives, telles que la conception d'un système en ligne servant à la vérification des dossiers de citoyenneté et de naissance. Le Bureau des passeports a entamé des pourparlers avec Citoyenneté et Immigration Canada ainsi que les 13 registraires de l'état civil provinciaux et territoriaux en vue d'élaborer un système de vérification de la citoyenneté en direct, ce qui contribuera à l'élimination de la fraude.

Des discussions se poursuivent également avec le secteur privé pour créer un système de paiement en ligne sécuritaire qui serait connecté au système de gestion financière du Bureau des passeports (PASSAP).

Système de gestion des files d'attente

Les transactions au comptoir avec IRIS prennent en moyenne huit minutes. Or, les demandes plus complexes sont plus longues, ce qui augmente le temps d'attente pour les autres clients. Dix-sept bureaux régionaux sont maintenant équipés de notre nouveau système Q-Matic, qui évalue la priorité des besoins de la clientèle et affecte notre personnel en conséquence.

Le système comporte une imprimante de billets, des renseignements au comptoir, des dispositifs d'affichage électronique et un ordinateur. Un coordonnateur analyse la complexité des demandes de chacun des clients en attente et détermine la meilleure façon de les traiter. Enfin, il oriente les clients vers l'examinateur qui est en mesure de mieux les servir. À plus ou moins longue échéance, chaque bureau des passeports ayant quatre comptoirs ou plus sera équipé du système Q-Matic.

Le logiciel Q-Matic crée une base de données statistique sur les transactions, les temps d'attente et les périodes de pointe dans la journée, la semaine et le mois. Ces données fournissent aux gestionnaires une vue d'ensemble de leur bureau et permet d'analyser l'achalandage pour être en mesure de prévoir les fluctuations de la demande. La formation des gestionnaires en vue de la mise en œuvre du système est en cours.

Cette année, le Bureau des passeports compte à son emploi 989 personnes, ce qui représente une augmentation de 18 p. 100 par rapport à l'année précédente.

Cette hausse du personnel s'explique par l'accroissement du nombre de demandes de passeports, du volume plus élevé de demandes de renseignements par écrit et au téléphone qui s'ensuit, et par la mise en œuvre d'IRIS.

Les nouveaux centres de production nécessiteront également l'embauche de personnel supplémentaire, tout comme l'initiative Gouvernement en direct et les projets de diversification des modes de prestation de services.

Pour le Bureau des passeports, la formation du personnel constitue un investissement clé qui rapportera des bénéfices dans les années à venir. Plus de 96 p. 100 de notre budget de formation est consacré au personnel de soutien, subalterne et intermédiaire. Une enquête récente auprès du personnel a fait ressortir que celui-ci souhaitait travailler dans un milieu où il pouvait s'épanouir afin de contribuer de manière positive à l'organisation.

Notre programme de prix et de reconnaissance souligne l'ancienneté, le rendement exceptionnel, les contributions méritoires et les suggestions pratiques. Les prix au mérite et les prix d'innovation sont décernés par un processus d'évaluation par les pairs. Nous avons aussi mis en œuvre un certain nombre de programmes progressifs de gestion axée sur les personnes, y compris différentes options de travail qui accordent une certaine souplesse à l'horaire du personnel pour concilier travail, famille et santé.

Les competences et l'expertise de notre personnel sont attribuables, en partie, à l'engagement pris par le Bureau envers la formation et le perfectionnement.

Les compétences et l'expertise de notre personnel sont attribuables, en partie, à l'engagement pris par le Bureau envers la formation et le perfectionnement.

Nous encourageons fortement notre personnel à proposer des moyens d'améliorer la productivité, la prestation des services et l'administration de l'organisation.

Années de service

Quelque 270 personnes travaillent pour le Bureau des passeports depuis plus d'une décennie. Le nombre de membres du personnel à notre service depuis plus de 10 ans témoigne d'une relation de travail qui satisfait les deux parties.

25 années de service

Brigitte Boudreault
Paul Cavanagh
Céline Donaldson
Guy Dufort
Brenda Helferty
Judy Kessler
Peter Ridder
Donna Weatherall

30 années

Françoise Benoit
Susan Laewen
Paul Langlois
Denise Loyer

35 années et plus

Barbara Badali
Betty Cameron

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

À titre d'organisme de service spécial doté d'un fonds renouvelable, le Bureau des passeports finance ses activités entièrement à partir des revenus tirés des droits perçus pour la délivrance de documents de voyage.

Les états financiers du Fonds renouvelable du Bureau des passeports ont été préparés selon la politique du Conseil du Trésor visant les fonds renouvelables et selon les normes et exigences de présentation de l'information établies par le Receveur général du Canada. La responsabilité de ces états financiers incombe aux gestionnaires du Fonds.

Une partie de l'information incluse dans ces états financiers est fondée sur la meilleure estimation et tient dûment compte de l'importance relative. Pour se conformer à l'obligation de produire des états financiers, le Fonds garde un fichier central des transactions financières qui concorde avec l'information soumise dans les déclarations ministérielles et aux Comptes publics du Canada. La direction responsable du Fonds renouvelable du Bureau des passeports, soit la Direction des services financiers et administratifs, respecte les politiques de gestion financière et les conventions comptables du ministère. En se conformant aux contrôles de gestion financière et aux contrôles comptables internes, le Fonds donne une assurance raisonnable que les transactions sont notées et exécutées selon son autorité et que son actif est protégé.

Rapport de la direction

Comme l'indique l'état des résultats (Tableau 1), à la fin de l'exercice 2000-2001, le Bureau des passeports accusait une perte de 11,2 millions de dollars comparativement à une perte de 2,9 millions de dollars pour l'exercice 1999-2000. Cette situation s'explique principalement par l'incapacité de faire approuver une augmentation des droits qui aurait pu tomber à point nommé dans le cycle quadriennal du Fonds renouvelable du Bureau des passeports et par des investissements majeurs dans la technologie au fil des ans. Bien que le rendement de ces investissements commencera à avoir une incidence positive sur nos finances à moyen terme, nous avons pris des mesures supplémentaires pour atteindre le seuil de rentabilité, notamment : un moratoire sur tout agrandissement de bureau et un examen des processus internes pour augmenter la productivité et les revenus.

Pour l'exercice 2000-2001, les revenus sont de 10 p. 100 supérieurs à ceux de l'exercice précédent ou 6,7 millions de dollars. Cette hausse correspond à une augmentation de 10 p. 100 du nombre de documents délivrés.

Les dépenses sont plus élevées qu'en 1999-2000, soit de 22 p. 100 ou 15 millions de dollars. Cet écart s'explique en grande partie par :

a) une augmentation des salaires et des avantages sociaux de 8,1 millions de dollars ainsi que l'embauche de 114,44 équivalents à temps plein, soit une augmentation de 14,2 p. 100 par rapport à l'exercice précédent;

b) une augmentation de 4,1 millions de dollars de l'amortissement, principalement en raison d'IRIS;

c) une augmentation de 1 million de dollars pour le matériel utilisé dans la production de passeports et les formulaires de demande, et de 781 000 $ pour les services d'information, principalement en raison de la hausse du nombre de documents délivrés.

Les ressources financières nettes perçues grâce aux activités de fonctionnement s'élèvent à 10,3 millions de dollars et les activités d'investissements nets s'élèvent à 9,6 millions de dollars. En conséquence, les recettes financières nettes utilisées totalisent 0,7 million de dollars. Durant l'exercice, d'autres fonds sont provenus d'un prêt de 7,87 millions de dollars et d'un retour sur un transfert précédent de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable de 5,75 millions de dollars. Ces autres sources de financement, alliées aux ressources financières nettes ci-dessus de 0,7 million de dollars ont entraîné une augmentation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds (INASAF) de 30,1 millions de dollars à la fin de l'exercice.

Le bilan présente l'actif, le passif et l'avoir. Les immobilisations nettes ont diminué de 2,6 millions de dollars. Le passif exigible a augmenté de 13,8 millions de dollars et la dette à long terme de 8,7 millions de dollars. Comme le compte de l'INASAF du Bureau s'élève à 30,1 millions de dollars et que l'excédent accumulé totalise 39,1 millions de dollars, l'avoir est réduit à 9,0 millions de dollars.

APPROUVÉ PAR

Pierre R. Bélisle
Directeur, Services financiers et administratifs

Michael J. Hutton
Président-directeur général

ÉTATS FINANCIERS

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Exercice clos le 31 mars 2001

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS AU SOUS-MINISTRE ADJOINT, SERVICES MINISTÉRIELS, PASSEPORTS ET AFFAIRES CONSULAIRES

Nous avons vérifié le bilan du Fonds renouvelable du Bureau des passeports au 31 mars 2001 ainsi que l'état des résultats, l'état d'excédent accumulé et l'état d'évolution de la situation financière de l'exercice clos à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Fonds renouvelable du Bureau des passeports. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Sauf pour ce qui est expliqué dans le paragraphe qui suit, notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Comme notre nomination à titre de vérificateur du Fonds s'est faite après le 31 mars 2000, nous n'étions pas présents lors de la prise de l'inventaire physique au début de l'année et nous n'avons donc pas eu la possibilité de nous assurer du dénombrement des stocks à cette date par d'autres procédés de vérification. Ainsi, nous n'étions pas en mesure de déterminer s'il était nécessaire d'apporter des corrections aux dépenses encourues pour le matériel des passeports et des formulaires de demande ainsi que pour la perte nette de l'exercice et l'excédent d'ouverture accumulé.

À notre avis, si l'on ne tient pas compte de l'effet de redressements éventuels qui auraient pu s'avérer nécessaires si nous avions été présents lors de la prise de l'inventaire physique au début de l'exercice, comme il est décrit précédemment, l'état des résultats, l'état d'excédent accumulé et l'état d'évolution de la situation financière donnent, à notre avis, une image fidèle, à tous les égards importants, des résultats de l'exploitation du Fonds et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé au 31 mars 2001 selon les principes comptables pour les fonds renouvelables du gouvernement du Canada tels qu'ils sont décrits à la note 2.

KPMG, comptables agréés

Ottawa, Canada
Le 8 juin 2001

Bilan au 31 mars 2001, avec les montants comparatifs de 2000

(en milliers de dollars)

	2001	2000
Actif		
Actif à court terme :		
Débiteurs :		
Gouvernement du Canada	1 319 $	971 $
Tiers	88	185
Stocks	2 998	2 224
Charges payées d'avance	50	71
	4 455	3 451
Immobilisations (note 4) :		
Au coût	16 106	13 971
Moins : amortissement cumulé	11 901	10 981
	4 205	2 990
Autres immobilisations (note 4) :		
Programme de perfectionnement de la technologie	33 332	30 879
Autres projets d'immobilisations	16 161	11 185
	49 493	42 064
Moins : amortissement cumulé	10 418	3 410
	39 075	38 654
	47 735 $	45 095 $
Passif et avoir du Canada		
À court terme :		
Créditeurs et charges à payer :		
Gouvernement du Canada	15 322 $	4 071 $
Tiers :		
Créditeurs	5 266	3 350
Rémunération des congés annuels	1 435	931
Traitements rétroactifs	176	797
Comptes de retenue des adjudicataires	628	204
Recettes différées	1 205	1 044
Portion actuelle de la provision pour prestations de cessation d'emploi	780	625
	24 812	11 022
À long terme :		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	6 050	5 239
Prêt exigible (note 5)	7 870	
	13 920	5 239
Avoir du Canada (note 6) :		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(30 052)	(15 676)
Excédent accumulé	39 055	44 510
	9 003	28 834
Obligations contractuelles (note 7)		
	47 735 $	45 095 $

Voir notes complémentaires aux états financiers.

État des résultats Exercice clos le 31 mars 2001, avec les montants comparatifs de 2000

(en milliers de dollars)

	[illegible]	[illegible]
Revenus :		
Droits perçus	70 660 $	64 308 $
Revenus divers	598	238
	71 258	64 546
Frais d'exploitation :		
Traitements et avantages sociaux	43 318	35 213
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 088	1 039
Amortissement des immobilisations	7 928	3 471
Matériel de passeport et formulaires de demande	6 580	5 556
Services professionnels et spéciaux	4 667	4 902
Services de passeport dans les missions à l'étranger	4 447	4 447
Logement	4 401	3 920
Fret, messageries et camionnage	2 516	2 323
Impression, papeterie et fournitures	2 103	1 420
Télécommunications	1 321	1 547
Information	1 271	490
Voyages et déménagements	1 011	976
Réparation et entretien	987	1 561
Services postaux et affranchissement	520	336
Location	159	181
Charges diverses	76	85
Intérêts	70	–
Perte subie sur l'aliénation d'immobilisations	–	17
	82 463	67 484
Perte nette	(11 205) $	(2 938) $

État d'excédent accumulé

Exercice clos le 31 mars 2001, avec les montants comparatifs de 2000

(en milliers de dollars)

	[illegible]	[illegible]
Solde au début de l'exercice	44 510 $	47 448 $
Perte nette	(11 205)	(2 938)
	33 305	44 510
Retour sur un transfert précédent de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable (note 3)	5 750	–
Solde à la fin de l'exercice	39 055 $	44 510 $

Voir notes complémentaires aux états financiers.

État de l'évolution de la situation financière

Exercice clos le 31 mars 2001, avec les montants comparatifs de 2000

(en milliers de dollars)

	2001	2000
Encaisse provenant de (utilisée pour) :		
Activités de fonctionnement :		
Perte nette	(11 205) $	(2 938) $
Plus :		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 088	1 039
Amortissement des immobilisations	7 928	3 471
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	–	17
	(2 189)	1 589
Variation des actifs et des passifs à court terme	12 786	2 332
Paiements et variation de la provision pour prestations de cessation d'emploi	(277)	(569)
	10 320	3 352
Investissements :		
Immobilisations acquises	(9 564)	(10 743)
Financement :		
Prêt exigible	7 870	–
Retour sur un transfert précédent de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable (note 3)	5 750	–
	13 620	–
Ressources financières nettes fournies et variations de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'année	14 376	(7 391)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au début de l'exercice	15 676	23 067
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds à la fin de l'exercice	30 052 $	15 676 $

Voir notes complémentaires aux états financiers.

Notes aux états financiers Exercice clos le 31 mars 2001

(en milliers de dollars)

1. Autorisation et but :

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports (le Fonds) a été établi en 1969 pour assurer la délivrance de documents de voyage adéquats à des citoyens canadiens et à certains résidents permanents au Canada qui ne peuvent obtenir de passeport valide de leur pays d'origine. La *Loi sur les fonds renouvelables* a autorisé le fonctionnement du Fonds.

Une autorisation permanente continue du Parlement autorise le Fonds à effectuer des paiements à partir du Trésor, jusqu'à un total de 4 000 $, à des fins de fonds de roulement, de l'acquisition d'immobilisations et du financement temporaire des déficits de fonctionnement accumulés. Un montant de 746 $, représentant l'actif net pris en charge par le Fonds et les actifs contribués au Fonds, a été imputé à cette autorisation lorsque le Fonds est devenu budgétaire en 1981.

2. Principales conventions comptables :

(a) Stocks :
Le stock de fournitures et d'approvisionnements est inscrit au prix coûtant.

(b) Immobilisations :
Les immobilisations sont notées au prix coûtant et amorties selon la méthode linéaire, depuis l'exercice d'acquisition, sur leur durée économique prévue, comme suit :

Immobilisations	Période d'amortissement
Améliorations locatives	Période de bail
Ameublement	16 ans
Équipement de traitement électronique des données	5 ans
Autres pièces d'équipement	10 ans

(c) Autres immobilisations :
Depuis le 1er avril 1994, le Bureau des passeports capitalise tous les coûts imputés au Programme de perfectionnement de la technologie. Les coûts du projet sont répartis dans quatre catégories qui sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée économique prévue du projet, comme suit :

Immobilisations	Période d'amortissement
Pièces d'équipement	10 ans
Système	10 ans
Ameublement	16 ans
Équipement de traitement électronique des données	4 ans

(c) Autres immobilisations (suite)
Tous les coûts de projet pour les autres projets d'immobilisations sont amortis selon la méthode linéaire pour la durée économique prévue de l'initiative.

(d) Prestations de cessation d'emploi :
Les prestations de cessation d'emploi du personnel s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que le prévoient les conventions collectives. Le coût de ces prestations est inscrit dans les comptes lorsque les bénéfices sont gagnés par les membres du personnel.

(e) Régime de retraite :
Le personnel du Bureau des passeports est couvert par le Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. En vertu de la loi actuelle, les contributions versées au Régime par le Bureau des passeports sont limitées à un montant égal aux contributions du personnel en fonction de ses années de service. Ces contributions représentent les obligations totales de pension du Bureau des passeports et sont imputées aux opérations sur une base courante. Le Bureau des passeports n'est pas tenu, dans le cadre de la loi actuelle, de verser des contributions pour pallier les insuffisances du Compte de pension de retraite de la fonction publique ni les frais au Trésor pour les paiements d'indexation en vertu de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*.

(f) Utilisation d'estimations comptables :
La préparation d'états financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada exige que la gestion établisse des estimations et hypothèses comptables affectant les montants d'actif, de passif, de revenus et de dépenses rapportées durant la période, et qu'elle divulgue des éventualités reliées aux actifs et passifs à la date des états financiers. Les résultats réels pourraient être différents des estimations comptables.

(g) Constatation des revenus :
Les droits de passeport sont versés au moment de la demande et font l'objet d'une comptabilité d'exercice. Les recettes différées correspondent aux droits perçus pour lesquels des services de passeport n'ont pas encore été rendus à la fin de l'exercice.

3. Transfert de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable :

Conformément à la décision 828716 du Conseil du Trésor en date du 8 février 2001, un remboursement de 5 750 $ a été effectué pour un transfert précédent de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable imputé au Trésor. Ce transfert a été noté directement avec l'excédent accumulé et l'imputation nette accumulée à l'autorisation du Fonds.

4. Immobilisations et amortissement cumulé :

Immobilisations	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
Améliorations locatives	3 298 $	– $	– $	3 298 $
Ameublement	2 318	–	–	2 318
Équipement de traitement électronique des données	5 827	1 651	–	7 478
Autres pièces d'équipement	2 528	484	–	3 012
	13 971 $	2 135 $	– $	16 106 $

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
Améliorations locatives	3 298 $	– $	– $	3 298 $
Ameublement	1 079	138	–	1 217
Équipement de traitement électronique des données	4 594	644	–	5 238
Autres pièces d'équipement	2 010	138	–	2 148
	10 981 $	920 $	– $	11 901 $

Autres immobilisations	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
Projet de perfectionnement de la technologie	30 879 $	2 453 $	– $	33 332 $
Autres projets d'immobilisation	11 185	4 976	–	16 161
	42 064 $	7 429 $	$	49 493 $

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
Projet de perfectionnement de la technologie	533 $	3 677 $	– $	4 210 $
Autres projets d'immobilisation	2 877	3 331	–	6 208
	3 410 $	7 008 $	– $	10 418 $

5. Prêt exigible :

Conformément à la décision 828716 du Conseil du Trésor en date du 8 février 2001, le Bureau des passeports a reçu un prêt de 7 800 $ du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Le montant initial et les intérêts, qui s'élèvent à 1 177 $, sont remboursables de la manière suivante :

2003 – 2004	4 500 $
2005 – 2006	4 477 $

6. Avoir du Canada :

(a) Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds :
L'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds représente la position du Fonds renouvelable tenue par le gouvernement pour le Fonds renouvelable.

(b) Excédent accumulé :
L'excédent accumulé est une accumulation des surplus de chaque exercice incluant l'imputation de l'actif d'ouverture net de 746 $, lors de l'établissement du Fonds renouvelable.

7. Obligations contractuelles :

Le Bureau des passeports signe des baux de location-exploitation à long terme pour ses locaux. Ces baux expirent en 2010. Les paiements futurs minimums de l'ensemble des locations sont environ comme suit :

2002	4 440 $
2003	4 049 $
2004	2 308 $
2005	1 238 $
2006 et par la suite	2 353 $
	14 388 $

8. Opérations entre apparentés :

Le Bureau des passeports est apparenté, à titre de propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État créés par le gouvernement fédéral. Les paiements reliés à l'exploitation des services de passeport à l'étranger, au logement et aux services du contentieux ont été faits aux parties concernées pendant le cours normal des opérations.

9. Assurance :

Le Bureau des passeports n'assure pas ses biens. Ceci est conforme à la pratique adoptée dans le cadre de la politique gouvernementale d'auto assurance.

10. Impôt :

Le Bureau des passeports n'a pas à payer l'impôt sur le revenu.

POINTS DE SERVICE AU CANADA

Alberta

Immeuble Harry Hays
Bureau 254
220-4th Avenue South East
*Calgary

Immeuble Canada Place
Bureau 160
9700, avenue Jasper
*Edmonton

Colombie-Britannique

Bureau 135
8011, rue Saba
Richmond

Bureau 900
13401-108th Avenue
Surrey

Sinclair Centre
Bureau 200
757, rue Hastings Ouest
*Vancouver

Immeuble Scotiabank
5e étage
747, rue Fort
*Victoria

Manitoba

Bureau 400
433, rue Main
*Winnipeg

Nouveau-Brunswick

Frederick Square
Bureau 470
77, rue Westmorland
*Fredericton

Nouvelle-Écosse

Maritime Centre
Bureau 1508, 15e étage
1505, rue Barrington
*Halifax

Ontario

Immeuble Standard Life
Bureau 230
123, rue King Ouest
*Hamilton

The Galleria
Bureau 630
101, rue Frederick
*Kitchener

Bureau 201, 2e étage
400, rue York
*London

Canmot Railway Mall
Bureau 116
377, rue Bunhamthorpe Est
Mississauga

Immeuble Joseph Shepard
Bureau 380, 3e étage
4900, rue Yonge
*North York

Immeuble C.D. Howe
Tour Est, niveau C
240, rue Sparks
*Ottawa

Immeuble Landmark
6e étage
43, rue Church
*St. Catharines

Bureau 210, 2e étage
200, Town Centre Court
Scarborough

Bureau 302
28, rue Cumberland Nord
*Thunder Bay

Bureau 300
74, rue Victoria
Toronto

Immeuble CIBC
Bureau 1010
100, avenue Ouellette
*Windsor

Québec

Place du Centre, niveau commercial 2
200, promenade du Portage
*Hull

Immeuble Saint-Michel
Bureau 408
3885, boulevard Harvey
Jonquière

Bureau 500, 5e étage
3, Place Laval
Laval

Complexe Guy-Favreau
Tour Ouest, bureau 803
200, boulevard René-Lévesque Ouest
*Montréal

Place de la Cité, Tour Belle Cour
Bureau 2410, 4e étage
2600, boulevard Laurier
*Sainte-Foy

Bureau 112
3300, chemin Côte Vertu
Saint-Laurent

Saskatchewan

Tour CIBC, bureau 350
1800, rue Hamilton
*Regina

Immeuble Federal
Bureau 405
101-22nd Street East
*Saskatoon

Terre-Neuve et Labrador

TD Place, bureau 702
140, rue Water
St. John's

Demandes envoyées par la poste

Bureau des passeports
Ministère des Affaires étrangères et
du Commerce international
Ottawa (Ontario) K1A 0G3
Canada

Certificats d'identité

Bureau des passeports
Place du Centre, niveau commercial 2
200, promenade du Portage
Hull (Québec)

Demandes de renseignements

Appels locaux provenant de :
Ottawa-Hull et les environs
(819) 994-3500

Montréal et les environs
(514) 283-2152

Toronto et les environs
(416) 973-3251

Vancouver et les environs
(604) 586-2500

Sans frais 1 800 567-6868
ATS (Pour personnes
malentendantes)
Ottawa-Hull et les environs
(819) 994-3560
Sans frais 1 866 255-7655

Site Web : www.ppt.gc.ca

** Bureaux où le service est offert dans les deux langues officielles*